



Informe Integrado de Gestión



**Sostenibilidad2014**



# JUNTA DIRECTIVA

**A 31 de diciembre  
de 2014**

**Sector Público**

**Principales**

Elsa Margarita Noguera de la Espriella  
Margarita Rosa Zaher Saieh

**Suplentes**

David Hernán Maestre Castro  
Raúl José Lacouture Daza

**Sector Privado**

**Principales**

Edmundo Rodríguez Sobrino  
Diego Fernando García Arias  
Germán Alberto Sarabia Huyke  
**Suplentes**

Carlos Fernández - Galiano Pérez-Herrera  
Ricardo Lequerica Otero  
Rosario Pérez Álvarez

**Revisoría Fiscal**

A 31 de diciembre de 2014

**Firma Blanco & BLanco**

Alfredo Blanco Núñez

**Administración  
de la Empresa**

**Gerente General**

Ramón Navarro Pereira

**Secretario General**

Galiano Franceschini Bernardo

**Gerente Financiera**

Julia Serrano Monsalvo

**Gerente de Planeación**

Ramón Hemer Redondo

**Gerente Comercial**

Carmello Faillace Said

**Gerente Administrativo**

David Chaves Angulo

**Gerente de Regulación y Aseo**

Jorge Navia Pardo

720 empleados directos conforman la gran familia Triple A.



# Índice

1. Mensaje de la Junta Directiva y el Gerente General	8
2. Nuestra Organización	12
3. Sostenibilidad empresarial	34
4. Gobernanza, ética e integridad	48
5. Gestión institucional	58
6. Situación financiera de la empresa	100



Emisario Subfluvial, una de las principales estructuras del plan de saneamiento de la Cuenca Oriental de Barranquilla.



“

**Más que una relación de cifras, este informe muestra la labor de un trabajo en equipo que nos ha permitido avanzar en el diseño y ejecución de trascendentales decisiones estratégicas con impacto positivo en la vida de la población del Atlántico.**

”

# Mensaje de la Junta Directiva y del Gerente General

Cada año que pasa hacemos el balance y rendimos cuentas sobre los avances de Triple A, movidos por el propósito de llevar competitividad y calidad de vida a territorios y comunidades a través de la prestación eficiente de servicios públicos. Son momentos que describen un claro rumbo de desarrollo en la historia de la empresa, la ciudad de Barranquilla y el Departamento del Atlántico.

A continuación resaltamos los logros más representativos obtenidos en el año 2014:

- Se realizaron inversiones por valor de \$51.556 millones
- Se adquirió el sistema SAP ERP para la gestión administrativa.
- En continuidad con el proyecto de Eficiencia Energética iniciado en el 2013, se puso en producción una nueva planta eléctrica que autogenera nueve Megavatios.
- Mantuvimos nuestro estándar alcanzado en la calidad del agua suministrada, con unos índices de riesgo por debajo del cinco por ciento que exige la legislación colombiana, ubicándose entre las de mejor calidad del país.
- Atendimos cerca de 1.332.000 clientes, de los cuales el 79% contactó a Triple A a través de medios no presenciales. Se recibieron 444.164 llamadas en el Contac Center, las cuales fueron atendidas antes de 30 segundos.
- Colocamos al servicio de nuestros clientes el sistema de registro de pagos en línea, iniciando con los 5 principales canales de pago, con un impacto positivo en la disminución de costos de visitas por gestión y quejas por gestión de cobro.
- Tenemos un nuevo canal de atención por WhatsApp para facilitar al cliente el reporte de fugas de acueducto y fraudes.
- Con orgullo compartimos el Premio Andesco a la Responsabilidad Social Empresarial en la categoría Mejor Empresa Grande de Servicios Públicos y Comunicaciones de Colombia, por el desempeño integral socialmente responsable de la gestión.

Presentamos así, en nombre de todo el equipo de directivos y trabajadores de Triple A, este informe de gestión que, esperamos, permitirá apreciar en su significado y en su contexto social, ambiental y económico, los momentos más representativos de la organización durante el año 2014.

Agradecemos de forma especial a nuestros accionistas, contratistas, a la comunidad y a todos nuestros grupos de interés que con su confianza en lo que hacemos, han hecho posible que la historia de Triple A se siga escribiendo.

Muchas Gracias!

**Junta Directiva y Gerencia General.**



Equipo operativo Acueducto de Barranquilla.

# Acerca de este Informe

El Informe Integrado de Gestión de Triple A en su tercera edición consecutiva, presenta a los grupos de interés la gestión realizada en 2014, en relación con los aspectos e impactos económicos, sociales y ambientales de la operación como empresa prestadora de servicios públicos, configurándose en la principal fuente de información institucional.

La metodología aplicada para el desarrollo de este reporte es la propuesta por el Global Reporting Initiative (GRI) en su versión G4, la cual permite presentar una visión integral de la Organización, destaca los temas relevantes y estratégicos con una mirada de por qué, para qué y cómo se desarrollan las acciones que ayudan a la permanencia de la Empresa a largo plazo y su relacionamiento con sus grupos de interés.

Se aplican los principios de equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, claridad y fiabilidad; los propios de la Organización y los establecidos por la casa matriz, Canal Isabel II de España. Se busca que estos indicadores se mantengan para facilitar su comparación.

El Informe presenta los hitos empresariales del año 2014 y plantea los retos para 2015 a los que se enfrenta Triple A, que por su carácter de ser prestadora de servicios públicos, conlleva una mayor responsabilidad en su accionar y direccionamiento estratégico, en una región de gran proyección nacional como es el Distrito de Barranquilla y los municipios departamento del Atlántico.

Los cambios que se dan en el alcance de este Informe corresponden a los temas materiales o relevantes de la empresa durante el año 2014 y su cobertura e impacto en los grupos de interés.

El proceso de elaboración del Informe Integrado de Gestión 2014 es coordinado por la Jefatura de Responsabilidad Social de Triple A que depende de la Gerencia Administrativa como instancia que reporta a la Gerencia General de la Organización. La información contenida en este reporte, ha sido elaborada conjuntamente por el equipo de empleados en coordinación con el Comité de Responsabilidad Social.

## Validación y verificación

Este reporte fue validado y verificado por la Gerencia Administrativa por intermedio de la Jefatura de Responsabilidad Social; por la Secretaría General y por la Dirección de Comunicaciones de Triple A.

## Contacto

Para cualquier inquietud o pregunta acerca de este Informe usted puede contactarse con: Jefa de Responsabilidad Social, Zamira Betin, [zbetin@aaa.com.co](mailto:zbetin@aaa.com.co).



*En el Acueducto de Barranquilla se puso en marcha el proyecto de Autogeneración de energía.*



El Acueducto de Barranquilla es un referente nacional e internacional.

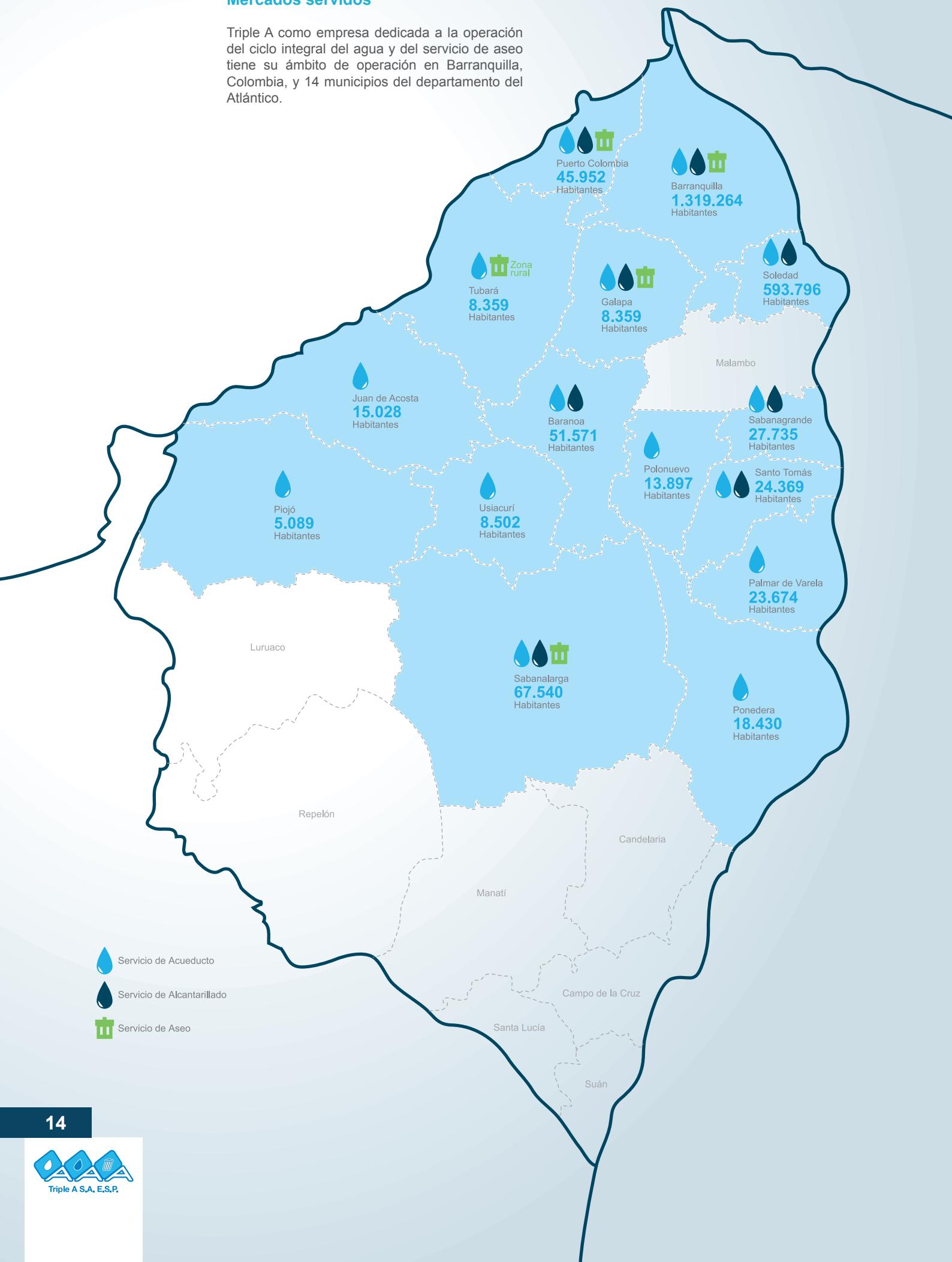
## 2 Nuestra Organización

Compartimos como un solo equipo la visión empresarial de prestar los mejores servicios públicos a las comunidades del Atlántico; así contribuimos a su mejor calidad de vida.



## Mercados servidos

Triple A como empresa dedicada a la operación del ciclo integral del agua y del servicio de aseo tiene su ámbito de operación en Barranquilla, Colombia, y 14 municipios del departamento del Atlántico.



## Cobertura

Esta zona estratégica para el país cuenta con uno de los principales puertos marítimos de Colombia, por lo cual necesita un gran soporte en infraestructura de servicios públicos y Triple A hace parte de esa responsabilidad, por lo que la Empresa realiza inversiones importantes en redes, distribución e infraestructura que ayuda a mejorar la calidad de vida de los atlanticense.



## Clientes atendidos por la Empresa

La gran cobertura que tiene la Empresa, descrita anteriormente, se ve reflejada en el número de clientes atendidos en el 2014 y que corresponde al crecimiento que está teniendo el departamento del Atlántico.

El ingreso de nuevos usuarios para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo sobre el próximo quinquenio se verá impactado tanto en el Distrito de Barranquilla como en los demás municipios atendidos, de acuerdo con la prestación de servicios, con un ingreso adicional proyectado de 75.374 clientes.

Tipo de cliente	Total
Comerciales	25.365
Oficiales	1.194
Multiusuarios	2.094
Industriales	546
Especiales	268
<b>Total</b>	<b>29.467</b>

Fuente: Triple A.

Clientes residenciales por estrato	Total
Estrato 1	168.414
Estrato 2	124.997
Estrato 3	71.722
Estrato 4	36.575
Estrato 5	13.305
Estrato 6	10.359
<b>Total</b>	<b>425.372</b>

Fuente: Triple A.

El crecimiento urbanístico del Distrito de Barranquilla y el auge empresarial que proyecta la ciudad, así como también el incremento de nuevos proyectos gubernamentales de vivienda de interés social y viviendas de interés prioritario apalanca este incremento.

## Grupo INASSA

Triple A forma parte del Grupo Empresarial INASSA cuya casa matriz es Canal Isabel II Gestión con sede en la ciudad de Madrid, España.

El Grupo INASSA es considerado hoy un referente internacional. Está presente en los siguientes siete países de la Región: Brasil, Colombia, Ecuador, Haití, México, Panamá y República Dominicana.

La expansión de Canal Isabel II en América Latina se hace a través de Inassa, cuyas empresas tienen como actividad principal la gestión del ciclo integral del agua y el fortalecimiento de los procesos comerciales, con la aplicación continua de nuevos desarrollos, avances tecnológicos y conocimiento, adecuándose a las necesidades de las sociedades en las que participa para ofrecer su mejor servicio a más de 24 millones de personas, diariamente. El conocimiento del sector, la metodología específica, la tecnología propia y la experiencia de las personas son los pilares en los que se sustentan las soluciones de outsourcing de procesos de negocios.

El Grupo Inassa ofrece un modelo innovador, basándose en la aportación de valor al cliente y comprometiéndose en la consecución de los objetivos de negocio del cliente.

Consultoría, soluciones y outsourcing de procesos, todo integrado en un modelo de colaboración con nuestros clientes.

La gestión comercial del Grupo Empresarial Inassa, está orientada a la búsqueda de elevados niveles de satisfacción en sus clientes.

Para ello, diseña, implementa y controla, estrategias de comercialización, facturación, gestión de recaudo y atención de clientes, basándose en lineamientos comunes, que garanticen el logro de los objetivos definidos por el Grupo Empresarial, con efectividad, visión e inteligencia.





## Casa matriz

Canal de Isabel II Gestión tiene una trayectoria empresarial de más de siglo y medio desde cuando fue creada en 1851, en la gestión del ciclo integral del agua en la Comunidad de Madrid. En su accionariado participan el gobierno y los ayuntamientos de la región.

Entre las fortalezas empresariales que han convertido a Canal Isabel II líder en el sector de los servicios públicos a escala internacional, se pueden mencionar la experiencia acumulada por la incorporación de la tecnología más moderna a sus procesos productivos, de control y de gestión, y el equipo de profesionales con que cuenta, altamente cualificado y eficiente.

A lo largo de los últimos sesenta años se han ido incorporando las distintas empresas que conforman en la actualidad el Grupo Empresarial Canal de Isabel II Gestión y que aportan valor añadido en actividades relacionadas con el sector del agua en otros ámbitos geográficos distintos a la Comunidad de Madrid.

En la actualidad las empresas del Grupo prestan servicio a más de 24 millones de habitantes: 6,29 millones en España y 18,8 millones en Latinoamérica.

Las empresas que integran el grupo se dedican a tres tipos de actividades:

- Gestión del ciclo integral del agua, además de en varias comunidades autónomas españolas, en tres departamentos de Colombia, en Ecuador y, desde 2013, también en Brasil.
- Servicios de apoyo a la gestión del ciclo integral, tales como la asesoría y consultoría sectorial; la ingeniería civil; la explotación de plantas de terceras empresas; obras e instalación de acometidas y contadores; compra de suministros; gestión comercial del abastecimiento y saneamiento; gestión de call-centers o la recaudación de tasas y tributos.
- Otras actividades sinérgicas relacionadas con la gestión del ciclo integral, tales como la generación de energía eléctrica; las telecomunicaciones y tecnologías de la información; la ingeniería, construcción y arquitectura civil no relacionada con el agua; la gestión de residuos y limpieza urbana.

## Compromisos de Grupo Empresarial Canal de Isabel II Gestión

### Calidad en la gestión

Desarrollamos todas nuestras actividades teniendo en cuenta una estricta política de calidad y medio ambiente. Para garantizar su cumplimiento, se ha implantado un sistema de gestión certificado según las normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004.

Asimismo, la garantía de la calidad del agua para consumo que se suministra a la población de la Comunidad de Madrid se acredita conforme a la norma ISO/IEC 17025, que sienta las bases del sistema de calidad y los requisitos técnicos aplicables a los laboratorios de calibración o ensayo.

### Seguridad y salud en el trabajo

Tan importante como la calidad de la gestión es el cumplimiento de la política de seguridad y salud en el trabajo, que se lleva a cabo conforme al estándar BS OHSAS 18001:2007, en cuyo ámbito de aplicación se incluye la captación, el tratamiento, la comercialización, la distribución y el control de calidad del agua potable en la Comunidad de Madrid, así como la depuración de agua residual en la misma área geográfica, a excepción del municipio de Madrid.

### Responsabilidad social corporativa

La labor de responsabilidad social corporativa es inherente a toda la gestión que se realiza en la empresa, con una apuesta firme por el cuidado del medio ambiente, la gestión sostenible y la inversión en I+D+i (Investigación, desarrollo e innovación).

En esta línea de trabajo, y cumpliendo con el compromiso de devolver a la sociedad parte de lo que nos aporta, existe un apoyo continuo a la labor de voluntariado —con proyectos solidarios en diferentes países— así como a actividades de ocio, cultura y deporte.

Canal de Isabel II Gestión ha suscrito el Pacto Mundial y es socio fundador de la Red Española del Pacto Mundial, creada en 2006. [www.pactomundial.org](http://www.pactomundial.org)

## GRUPO EMPRESARIAL CANAL DE ISABEL II GESTIÓN



### ESPAÑA



- Canal de Isabel II Gestión
- Delegación de Canal Gestión en Cáceres
- Aguas de Alcalá UTE
- Canal Gestión Lanzarote



- Hispanagua
- GSS Venture



- Canal de Comunicaciones Unidas



- Hidráulica Santillana
- Canal de Isabel II Gestión



- Canal Extensia



Gestión del ciclo integral del agua



Servicios de apoyo a la gestión  
del ciclo integral del agua



Telecomunicaciones y  
tecnologías de la información



Generación de energía eléctrica



Otras actividades

## Estrategia del negocio

En desarrollo de su estrategia empresarial, durante el año 2014 los siguientes fueron los hitos que contribuyeron de modo significativo a consolidar la gestión sostenible de Triple A.

### CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Se implantó el sistema SAP para la operación de Triple A, de cara a la evolución institucional hacia las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)<sup>1</sup>.

### DISPONIBILIDAD Y CONFIABILIDAD

Entró en operación la planta de autogeneración de energía para asegurar la continuidad del servicio con calidad y con responsabilidad ambiental para ubicar a Triple A a la vanguardia empresarial en el sector de los servicios públicos del país.

### MEJORAMIENTO CONTÍNUO

Se inició la implementación del sistema de gestión ambiental con lo cual se organizarán y gestionarán las actividades que afectan el medio ambiente con el fin de prevenir y mitigar sus impactos.

### COMERCIALIZACIÓN

En 2014 atendimos a más de 1.231.031 clientes, de los cuales, el 79 por ciento contactó a Triple A por los medios no presenciales; se recibió un total de 444.164 llamadas con una eficiencia en su atención del 96 por ciento y un nivel de servicio del 83/30; es decir, que el 83 % de nuestros clientes fue atendido antes de 30 segundos.

### TALENTO HUMANO

En el año 2014 realizamos una inversión de \$579.309.899, en el Plan de Formación, beneficiando a más de 537 empleados, con 42.830 horas de capacitación.

### PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Triple A logró la aprobación de la comisión de regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) de la declaración del primer mercado regional de Colombia: mercado regional del Atlántico - Merca- que permitirá la viabilidad de acueductos financieramente deficitarios.

## Direccionamiento estratégico

Triple A es consciente de la importancia de contar con un direccionamiento estratégico que le permite visionar los objetivos o metas a corto y mediano plazo y así tener un rumbo definido, claro y concreto.

Debido a que el direccionamiento estratégico se encuentra vigente, Triple A ha decidido en el año 2015 revisarlo a través del ejercicio conciencioso

para potencializar los actuales objetivos y establecer aquellos que considera conduzcan a mejorar su asertividad y anticiparse a las situaciones del entorno.

Considerando que las únicas empresas que sobresalen son las que logran llevar su estrategia a la práctica, periódicamente se realiza seguimiento a las estrategias y tácticas definidas.

### MISIÓN

Mejoramos la calidad de vida de la comunidad, a través de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo y complementarios, fundamentados en la responsabilidad social, efectividad en los procesos y compromiso de los trabajadores. Generando valor para todos nuestros grupos de interés.

### VISIÓN

En el año 2015 Triple A se consolida como una organización líder en la prestación de servicios públicos de acueducto, saneamiento básico y complementarios con reconocimiento nacional e internacional por su modelo de gestión empresarial, fundamentado en su vocación de servicio a la comunidad.

### VALORES

- Servicio.
- Transparencia.
- Trabajo en equipo.
- Innovación.
- Compromiso.
- Comunicación.

<sup>1</sup> Las Normas Internacionales de Información Financiera corresponden a un conjunto único de normas legalmente exigibles y globalmente aceptadas, comprensibles y de alta calidad basadas en principios claramente articulados, que requieren que los estados financieros contengan información comparable, transparente y de alta calidad, que ayude a los inversionistas y a otros usuarios a tomar decisiones económicas. <http://www.gerencie.com/que-son-las-niif.html>, Tomado el 28 de enero/2015.



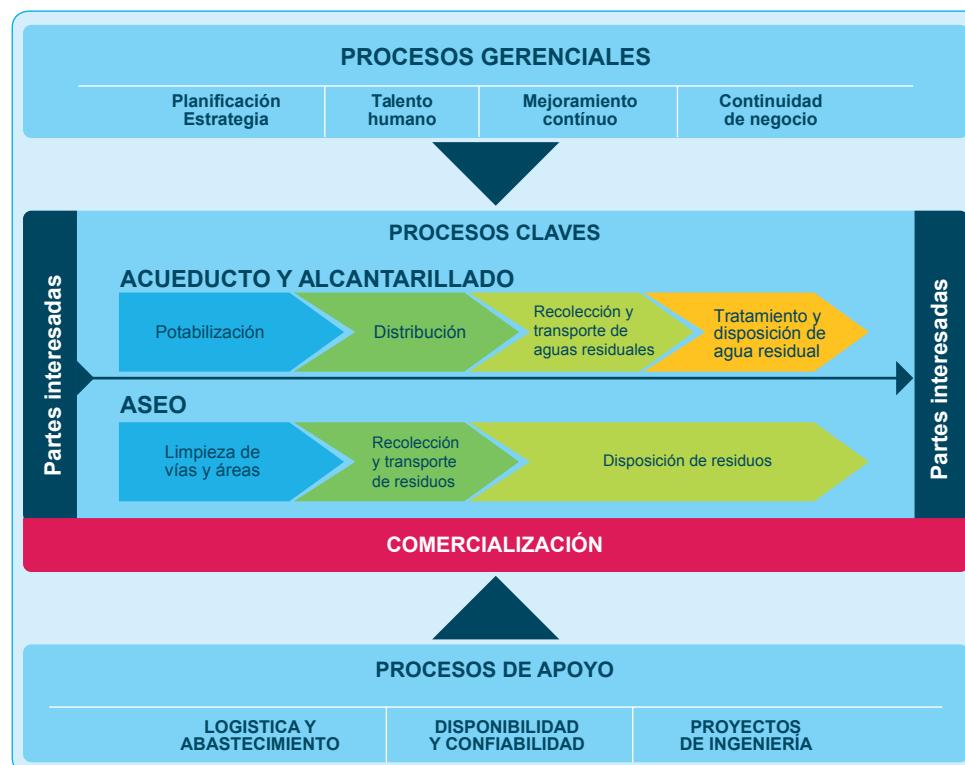
Empleados de Triple A, preparados para brindar un buen servicio.

## Red de procesos

En el 2014, con el fin de mejorar la condiciones internas de competitividad y de productividad por la eficiencia y la eficacia, la empresa ajustó la Red de Procesos con la definición de una nueva estructura más lineal que respondiera al direccionamiento estratégico planteado.

Los procesos que se adelantan en red y con el empeño y compromiso del equipo de empleados, son fortalecidas en la operación diaria mediante la gestión misma de la red para la prestación de los servicios de acueducto, saneamiento y aseo.

Esta red está integrada por los procesos gerenciales; los procesos claves que integran la cadena de suministro de la empresa con los procesos de potabilización, distribución, recolección y transporte y disposición, y los procesos de apoyo, tal como se señala a continuación.



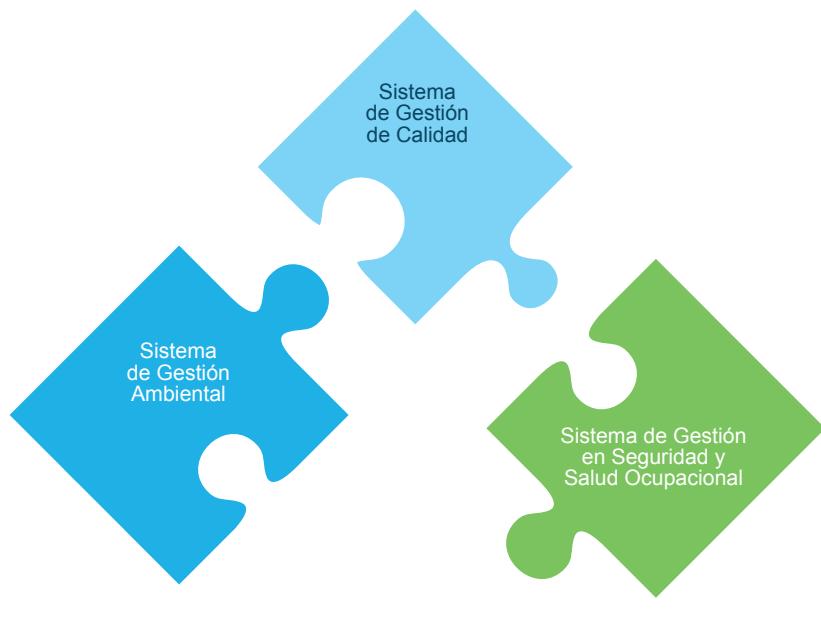
## Sistemas de gestión

Triple A gestiona bajo el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 lo que motiva desde una práctica constante, la optimización de los procesos y los recursos, sin detrimento de la calidad en cada actividad para el cumplimiento de lo misional y el desarrollo de los grupos de interés.

Otro de los sistemas bajo el cual son adelantados las actividades y procesos en Triple A es el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional certificado en NTC-OHSAS 18001:2007 otorgado a través del ICONTEC desde el año 2009. En virtud de ello, se realiza la planeación, ejecución, seguimiento y gestión para prevenir la generación de accidentes y en-

fermedades laborales y el cumplimiento de las normas legales aplicables, mejorando de forma continua el Sistema de Gestión.

Como se señaló en el punto de hitos del negocio, en la actualidad se encuentra en proceso de implementación del Sistema de Gestión Ambiental que se aspira concluir en el segundo semestre de 2015. Una vez que Triple A haya avanzado en su desarrollo desde su cultura ambientalmente responsable, se buscará obtener la certificación del Sistema bajo la norma 14001:2004. Esta certificación consolidará la manera en que Triple A reduce su impacto en el medio ambiente, hace un mejor uso de los recursos y optimiza los procesos de su cadena de valor.



**De camino hacia la integración  
de los sistemas.**

## Empleados

Con el ánimo de consolidar las buenas prácticas en cuanto a las condiciones laborales que existen en la Empresa y de mejorar los aspectos relacionados con este propósito, en el año 2014 el 84 por ciento de nuestro equipo de empleados participó de la evaluación del clima organizacional. Como resultado se obtuvo una favorabilidad general del 78 por ciento con un incremento frente al resultado obtenido en 2012 del 74 por ciento, mostrando así una clara fortaleza del clima en Triple A.

Las variables que componen una evaluación de esta naturaleza que ameriten su mejora y ajuste, son objeto de trabajo de las instancias responsables de ello, con el fin de potenciar aún más esta positiva realidad organizacional, como palanca de bienestar y desarrollo de los empleados de Triple A y fundamento de la productividad y competitividad empresarial.

Durante el 2014 se llevaron a cabo 169 procesos de evaluación de personal lo cual contribuyó a que un 51 por ciento de los evaluados obtuviera promociones y ascensos. El 49 por ciento restante correspondió a ingresos directos a partir de los cuales fueron generados diez nuevos empleos.

Triple A cuenta con una planta integrada por 720 empleados quienes están vinculados mediante contrato a término indefinido. Esta plantilla incluye los empleados que están con alguna condición de discapacidad.



*Empleados comprometidos, dinámicos y eficientes hacen parte de Triple A.*

## Operación de los servicios

Triple A es reconocida por su modelo de gestión en el sector de agua potable y saneamiento básico en los ámbitos nacional e internacional, alcanzando altos índices de eficiencia administrativa, operativa, así como un gran desarrollo tecnológico que contribuye con el progreso, crecimiento y sostenibilidad de la población atendida.

### Servicio de acueducto

Todos los sistemas de potabilización de Triple A para el suministro de agua de Barranquilla y los municipios del Atlántico donde opera, se abastecen del río Magdalena, cuya captación está ubicada cerca de su desembocadura en el mar Caribe, después de recorrer más de 1.500 km y recibir vertimientos de aguas residuales domésticas e industriales y los efectos de la actividad agrícola, ganadera y minera. Estas condiciones la convierten en una fuente de abastecimiento muy vulnerable y de gran riesgo para los sistemas de agua potable que utilizan este recurso hídrico.

Las aguas del río Magdalena se caracterizan por la alta cantidad de sólidos en suspensión por efectos de la erosión y por el alto contenido de microorganismos coliformes relacionados con las descargas de aguas residuales domésticas. Los tratamientos convencionales optimizados y el empleo de productos químicos de gran eficiencia para este tipo de aguas superficial, han permitido obtener remociones efectivas, con características de calidad de agua que se ajustan ampliamente a las exigencias de la normatividad vigente sobre agua potable.

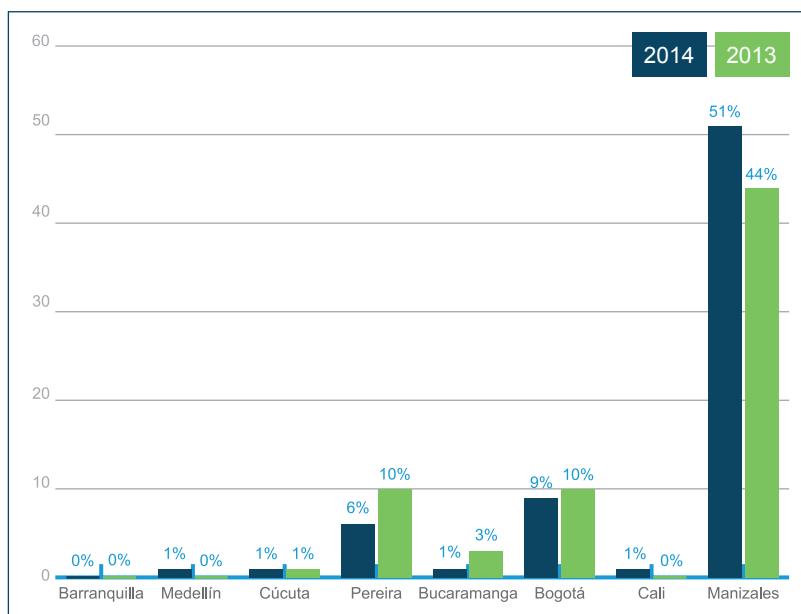
Para controlar este tipo de eventos y asegurar la potabilidad del agua, se han implementado procesos adicionales como la aireación del agua cruda, la dosificación de carbón activado y el sistema de dosificación de soda cáustica.

También se implementó un sistema de control de la calidad del agua bruta en línea, que permite tener información en tiempo real de las características de calidad del agua, información que es enviada al Centro de Control y que es empleada para hacer los ajustes necesarios del proceso de tratamiento y así garantizar la potabilidad final del agua.

Triple A suministra agua de la mejor calidad comparada con las grandes ciudades de Colombia que cuentan con fuentes hídricas mucho más limpias y mucho menos vulnerables.

El gráfico muestra el Índice de Riesgo de Calidad del Agua, IRCA, promedio anual de las principales ciudades, el cual es obtenido de las actividades de vigilancia que ejercen las autoridades de salud departamental y distrital y que son consignados en el Informe Nacional sobre la Calidad del Agua (sivicap web /Instituto Nacional de Salud).

IRCA Grandes Ciudades 2013-2014



Fuente: fuente propia con base en Sivicap.

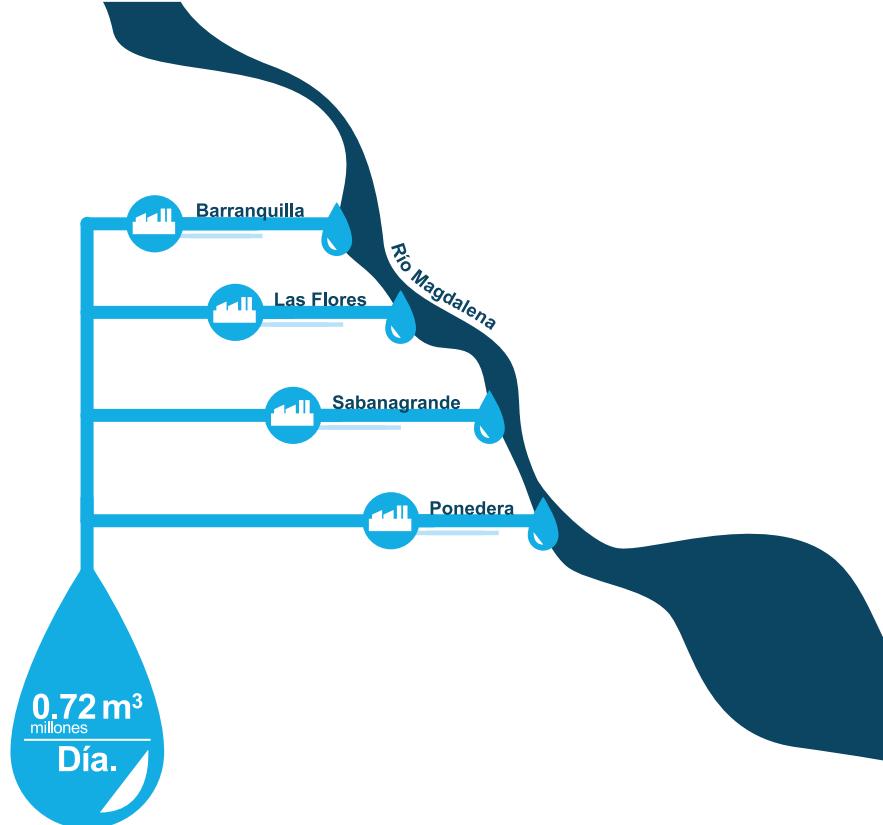
Además de las anteriores acciones, en la actualidad Triple A trabaja en la optimización de la planta de producción de agua potable aumentando su capacidad para garantizar el suministro continuo del servicio, principalmente, por la actual expansión de la ciudad tanto en clientes residenciales como comerciales e industriales.

### Captación

En Triple A la captación se realiza mediante toma directa del río Magdalena. Cuenta con cuatro captaciones en diferentes puntos de su tramo final que son: las ETAPS de Barranquilla, Las Flores, Sabanagrande y Ponedera.

### Tratamiento y distribución

La capacidad conjunta de tratamiento alcanza los 0.72 millones de metros cúbicos al día. Por su ubicación geográfica, la Empresa dispone de once estaciones de bombeo para llevar el agua a todos los municipios donde opera y utiliza 3.293 kilómetros de red para su distribución.



### Alcantarillado

#### Mantenimiento preventivo

Se adelantó el mantenimiento preventivo en 216,18 kilómetros, de limpieza de redes con equipo succión presión, en Barranquilla y en los municipios de Baranoa, Galapa, Puerto Colombia, Sabanagrande, Sabanalarga y Santo Tomás. Fueron repuestas tuberías sobre 26,64 Kilómetros.

#### Alcantarillado

Triple A gestiona el sistema de redes de alcantarillado de Barranquilla que, al igual que en los municipios, es de tipo separativo (el alcantarillado atiende únicamente a las aguas servidas, con una cobertura del 91,80%). El alcantarillado sanitario en los municipios operados tiene una longitud de red de 2.227 kilómetros.

#### Saneamiento

En la Edar El Pueblo, a mediados de julio de 2014, se inició la operación de los módulos optimizados, en periodo de prueba, con el fin de validar la eficiencia en remoción de nitrógenos y fósforo, objeto de la optimización, con miras a mejorar la calidad del efluente y así cumplir con los objetivos de calidad de las cuencas de Mallorquín definidos por las autoridades ambientales.

### Aseo

La prestación del servicio de aseo para el 2014 tuvo tres grandes ejes: fortalecimiento de la capacidad operativa; desarrollo del esquema de un trabajo sano y seguro, y la continuidad del programa de erradicación de botaderos en vías públicas a través de la aplicación del comparendo ambiental.

El fortalecimiento de la capacidad operativa se llevó a cabo con la adquisición de nuevos vehículos compactadores con los cuales se logró mejorar las condiciones de la actividad de recolección y transporte, generando disminución de costos operacionales y mejoras en la calidad de servicio, especialmente en los municipios de Sabanalarga y Puerto Colombia.



*Triple A adquirió modernas barredoras para fortalecer su operación de aseo.*

De igual forma, se adquirieron dos equipos de barrido mecánico de última generación, de fabricación francesa, que permitieron aumentar y mejorar la calidad de los kilómetros de barrido en el Municipio de Puerto Colombia y Barranquilla.

Para las actividades de recolección de poda de árboles y residuos de construcción se adquirieron dos máquinas especializadas.

Asimismo, como parte del esquema de fortalecimiento operativo en la prestación del servicio se rediseñaron todas las rutas de recolección y transporte para los municipios de Puerto Colombia, Galapa y Sabanalarga; para el caso del distrito de Barranquilla, se ajustaron 11 rutas para los sectores norte, sur occidente, La Playa, Pinar del Rio, Centro - Mercado y la creación de una ruta para grandes productores. Estos ajustes generaron un aumento en la percepción de calidad del servicio.

El comportamiento de las toneladas recogidas y transportadas con inclusión de residuos de

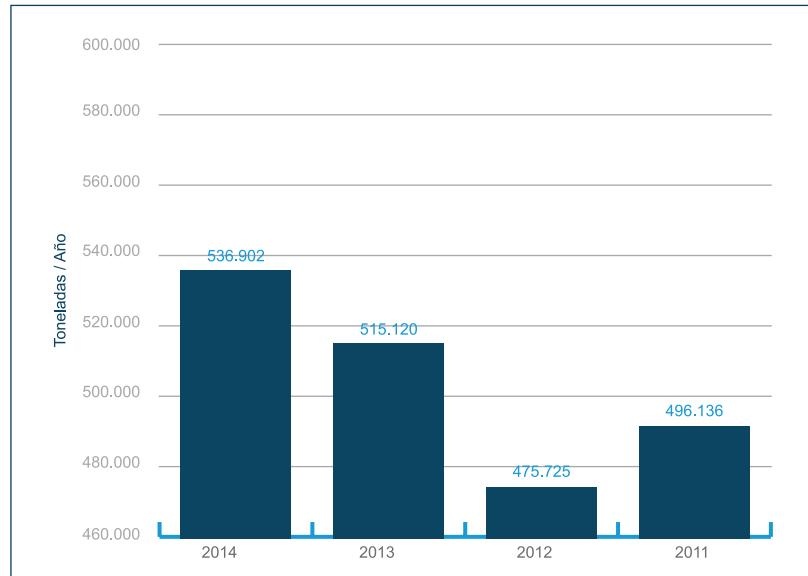
construcción para el 2014 fue positivo, obteniendo un incremento del 4,2 por ciento frente a 2013.

En cuanto a la implantación del esquema para un trabajo sano y seguro, se ajustaron los procedimientos e instructivos para efectos de optimizar los diferentes procesos garantizando mejoras en la calidad del servicio, y minimizando los riesgos laborales de los empleados asociados a la prestación del servicio.

También fueron mejoradas las condiciones laborales a los operarios de barrido manual con la implementación de un carro portabolsas.

En materia de amueblamiento urbano para la prestación del servicio de aseo se prosiguió con la instalación de canecas de uso público; de tal manera, la Empresa pasó en el 2012 de tener instaladas aproximadamente 1.490 a más de 2.400 canecas al cierre del 2014 en todas las zonas de prestación.

**Toneladas transportadas**



*Fuente: Triple A.*

## Relleno Sanitario y Parque Ambiental los Pocitos

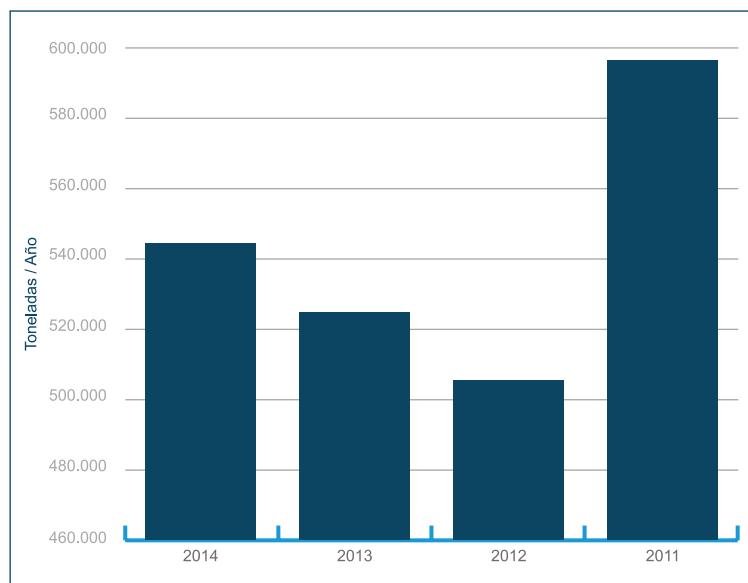
Disponer de un relleno sanitario de los mejores de Latinoamérica es motivo de orgullo empresarial y una de las mayores fortalezas de negocio en el servicio de aseo. Su disponibilidad ininterrumpida en los últimos años ha sido de 24 horas al día.

El relleno está ubicado a una distancia de 17 kilómetros de Barranquilla por la vía Juan Mina-Tubará con un área total de 135 hectáreas, reservando 75 hectáreas para la disposición de las 1479 toneladas diarias de desechos sólidos que ingresan al relleno.

En el mes de noviembre de 2014 se terminó la construcción del vaso seis lo que ha permitido optimizar el relleno sanitario. De esta forma se ha mantenido la disponibilidad de acceso al relleno las 24 horas, siete días a la semana.

El comportamiento de las toneladas dispuestas en los últimos cuatro años es el siguiente:

### Toneladas dispuestas (incluyendo escombro)



Nota: En el 2011 se recibían residuos del municipio de Soledad.

Fuente: Triple A.



El proceso que se surte en el relleno para la disposición final de los residuos es con el mayor rigor técnico y ambiental y con la más avanzada tecnología, en acogida a la norma RAS 2000 que regula en la actualidad la correcta operación de estos sitios de disposición de desechos sólidos.



## Gestión sectorial

### Gestión tarifaria de los servicios de acueducto y alcantarillado

Triple A solicitó la aprobación de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) para la conformación de un mercado regional en las poblaciones donde opera.

Para la Empresa la aprobación de dicha solicitud por parte del ente regulador, ha sido uno de sus mayores logros en su accionar de lo regulatorio. Hecho de tal relevancia que puede ser considerado un hito en el sector por ser la primera gestión en darse en el país. Su importancia radica en que le permitirá a la Empresa viabilizar mercados que en la actualidad son financieramente deficitarios, y con ello, podrá pensar en expandirse a otros municipios pobres del Departamento, como el sur del Atlántico.

Esta misma herramienta es pionera y abre las puertas en el país para que pueda permitir llevar agua potable a muchos municipios y sectores rurales que hoy no la tienen por ser insostenibles económicamente, y así lo ha entendido el gobierno nacional en su Plan Nacional de Desarrollo 2014 - 2018. Cabe anotar que esta iniciativa regulatoria fue diseñada y promovida desde su inicio por Triple A.

En cuanto al servicio de acueducto, las tarifas que se aplicaron en los municipios de Baranoa, Juan de Acosta, Piojó, Sabanalarga, Sabanagrande, Santo Tomás, Tubará, Usiacurí, Palmar y Polonuevo estuvieron basadas en valores definidos contractualmente. De igual manera, en el servicio de alcantarillado, las tarifas aplicadas en los municipios de Baranoa, Sabanalarga, Sabanagrande, Santo Tomás y obedecen a lo establecido en el contrato de operación.



Captación Acueducto de Barranquilla.

#### Gestión tarifaria del servicio de aseo

Para el caso del servicio de aseo se mantuvo la estabilidad regulatoria para el área de servicio exclusivo de Barranquilla, de conformidad con el marco tarifario contenido en la Resolución CRA 151 de 2001.

En los municipios de Galapa, Puerto Colombia y Sabanalarga las tarifas del servicio de aseo se mantuvieron bajo la metodología y parámetros regulatorios y se realizó la actualización de los diferentes componentes especificados en ésta.

#### Modificación de los criterios de la tarifa de aseo

Triple A logró la concertación de términos con la Superservicios para la implementación de los cambios requeridos por norma, en especial de la discriminación del cobro por componentes de aseo.

Dentro de la gestión regulatoria es importante mencionar la realizada ante el decreto que sancionaba el desincentivo al consumo. El gobierno nacional pensando en las regiones con problemas de fuentes de agua, implementó una sanción económica para las familias que se presumían consumían demasiada agua. Esta norma, aunque cobijaba el mercado de Triple A, era lesiva para la compañía, dado que afectaba a la parte más pobre de la población que registraba altos consumos no por desperdicio sino porque habitaban grandes familias en un mismo hogar, aunado a que la Empresa tiene un suministro de agua garantizado.

Esta situación fue posible evidenciarla ante el gobierno y se logró que la Comisión de Regulación eximiera a Triple A de la sanción a sus usuarios, con lo cual se beneficiaron cerca de 8.500 familias del departamento del Atlántico.

## Principales proveedores de capital de Triple A

Triple A cuenta con la confianza del sector financiero y gracias a ello la empresa obtiene parte de sus recursos económicos del sector bancario el cual apalanca el cumplimiento de la estrategia del negocio y por consiguiente la prestación eficiente de los servicios. Los principales proveedores de capital son:

### Valor de la deuda a corto y largo plazos

Entidad bancaria	Corto plazo	Largo plazo
Banco Colpatria	7.000.000.000	10.083.333.332
Banco Corpbanca (antes Helm Bank)	5.000.000.000	18.750.000.000
Banco Corpbanca	11.091.334.565	66.548.007.387
Banco de Bogotá	6.696.766.077	-
Banco GNB Sudameris	2.229.761.904	11.167.857.146
Bancolombia	2.000.000.000	7.000.000.000
Banco Agrario	8.500.000.000	26.500.000.000
Serfinansa	1.666.666.667	3.333.333.333
Banco Pichincha	4.000.000.000	-
<b>Total</b>	<b>48.184.529.213</b>	<b>143.382.531.198</b>

### Inversiones en el periodo 2013- 2104

Para el año 2013 las principales inversiones realizadas por la Empresa fueron las siguientes:

Inversiones realizadas	Importe
Reposición redes de acueducto Barranquilla	2.364.878.512
Proyecto de Control Energético	4.014.631.655
Proyecto Draga	2.350.477.144
Reposición redes de alcantarillado Barranquilla	11.892.746.439
Reposición redes de alcantarillado Soledad	2.352.436.654

Para el año 2014 las principales inversiones realizadas por la Empresa fueron del siguiente orden:

Inversiones realizadas	Importe
Reposición Redes de Acueducto Barranquilla	2.927.542.991
Reposición Redes de Alcantarillado Barranquilla	10.749.830.679
Reposición Redes de Acueducto Soledad	1.720.801.715
Reposición Redes de Alcantarillado Soledad	1.161.892.154
Mejoras varias estaciones de rebombeo agua potable Barranquilla	1.038.172.382
Equipamiento recolección y transporte	2.267.657.250
Saneamiento ambiental Cuenca Oriental Fase I	1.455.262.697

## Reconocimientos y posicionamiento público

Triple A ganó el premio Andesco a la Responsabilidad Social en la categoría de Mejor Empresa Grande de Servicios Públicos y TIC de Colombia<sup>2</sup>. El galardón fue entregado en el marco del 16º Congreso Nacional e Internacional Andesco de Servicios Públicos y TIC celebrado en el mes de junio de 2014 en la ciudad de Cartagena.

Además del galardón obtenido por Triple A, entre 164 organizaciones de todo el país, fue nominada en todas las categorías evaluadas por el jurado del Premio: mejor entorno de trabajo; mejor entorno de mercado, mejor entorno social, mejor entorno ambiental y mejor gobierno corporativo.

De otra parte, en el ámbito de nuestro gobierno corporativo, en la última medición de la Corporación Transparencia por Colombia realizada a 30 empresas de servicios públicos del país, Triple A, en su segunda participación voluntaria de medición de sus niveles de transparencia, obtuvo una calificación destacada de 87 sobre 100<sup>3</sup>, muy por encima del promedio global de las demás compañías participantes (78/100), aumentando así 12 puntos con respecto a los resultados que obtuvimos en la medición del año 2013 (75/100).

Con el mismo orgullo registramos que por tercer año consecutivo estuvimos dentro de las cinco empresas más queridas de la ciudad para los barranquilleros según la Encuesta Barranquilla Cómo Vamos. Y la calificación del servicio de aseo que prestamos, estuvo por encima de la calificación obtenida por compañías prestadoras del mismo servicio en las ciudades de Medellín, Cartagena, Cali y Bogotá. En los servicios de acueducto y alcantarillado obtuvimos el segundo lugar en esta calificación de percepción de la ciudadanía local<sup>4</sup>.

Triple A obtuvo el Premio Nacional a la Excelencia de la Industria de Contact Center & BPO en la categoría Mejor in House gracias a la implementación de su programa interno Pasión por el Servicio: Abriendo Caminos.

El reconocimiento fue otorgado por la Asociación Colombiana de Contact Center & BPO (Business Processing Outsourcing, en español Outsourcing de Procesos de Negocio) que anualmente resalta la labor de las empresas que, a través de la implementación de iniciativas innovadoras, logran construir mejores prácticas empresariales en el marco de la gestión estratégica, operacional y tecnológica del recurso humano.

La Gobernación del Atlántico otorgó A Triple la medalla Puerta de Oro de Colombia en reconocimiento a su compromiso con el desarrollo del Departamento y su aporte en la recuperación de las zonas afectadas por el invierno en el sur del Atlántico.

Estos incentivos motivan a seguir en la construcción de una mejor calidad de vida para todos los atlanticense.



En el 2014 Triple A obtuvo reconocimientos por su gestión socialmente responsable.

<sup>2</sup> El Premio busca reconocer a las organizaciones colombianas el esfuerzo que vienen adelantando en torno a la Responsabilidad Social Empresarial, conjugando aspectos ambientales, sociales y económicos inherentes al desarrollo sustentable.

<sup>3</sup> En la evaluación de los criterios de apertura, diálogo, reglas claras y control empresarial.

<sup>4</sup> Reconocimiento avalado por tercera vez consecutiva por la encuesta Barranquilla cómo vamos que es una iniciativa ciudadana apoyada por la Universidad del Norte, El Heraldo, la Fundación Promigas, la Cámara de Comercio de Barranquilla, la Casa Editorial El Tiempo, la Fundación Corona y la Cámara de Comercio de Bogotá. Hace evaluación y monitoreo a la calidad de vida urbana a través del análisis de indicadores técnicos y de percepción. Estimula procesos de rendición de cuentas por parte de la Administración Distrital al solicitar información relacionada con su gestión en temas claves que inciden en la calidad de vida de los barranquilleros.

## Gestión de la información externa

En el contexto del relacionamiento con los medios de comunicación y como generadora de noticias en los ámbitos local y regional, Triple A registró en el año, 1510 noticias positivas en los diferentes medios, con mayor presencia en los de prensa escrita<sup>5</sup>, frente a 143 noticias negativas, en contraste con lo publicado en 2013 cuando se contabilizaron 1287 noticias positivas y 165 notas desfavorables. Logro de la gestión de comunicación externa de Triple A con un impacto directo sobre su reputación que fortalece su ya posicionado nombre empresarial ante la sociedad barranquillera y de la región.

En cuanto a la presencia institucional en las redes sociales, Triple A al cierre de diciembre de 2014 contaba con 4750 seguidores en Facebook y había logrado publicar 77 fotografías y cinco videos nuevos en YouTube.



## Actividad gremial

Estar en la agenda del gremio con una activa participación y presencia institucional contribuye a legitimar aún más el lugar que Triple A ha logrado en el sector a través de los años, a partir de la excelencia que busca obtener como empresa prestadora de servicios públicos.

De tal forma durante el año 2014, Triple A continuó su participación como miembro principal de la Junta Directiva de Andesco, periodo que se cumple en 2015; también mantuvo el rol como coordinador principal de las Cámaras de Acueducto y Alcantarillado y suplente en la Cámara de Aseo del mismo gremio.

A continuación se presenta las entidades a las cuales se encuentra afiliada Triple A y con las cuales mantiene una muy productiva relación gremial:



<sup>5</sup> Monitoreo de medios Punto Cardinal, enero a diciembre de 2014.



*Socialización Guía del Constructor de Triple A.*

#### **En la agenda académica**

Desde este ámbito y con el fin de compartir el conocimiento que la empresa ha adquirido con su trabajo en el sector, se hizo parte de la agenda académica del 16° Congreso Nacional e Internacional Andesco de Servicios Públicos, con la presentación Eficiencia energética para un sistema de acueducto, la experiencia de Triple A de Barranquilla.

En el mismo evento, la compañía también fue expositora en el IV Seminario de Eficiencia Energética en el Contexto de la Competitividad Andesco-UPME, con la presentación Implementación del Sistema de Autogeneración como Modelo de Eficiencia Energética en el

acueducto de Barranquilla. Agendas técnicas que por demás han contribuido al posicionamiento de Triple A como referente sectorial en materia de la gestión de eficiencia energética en el país.

En el escenario académico también Triple A se hizo visible con su conocimiento en la gestión empresarial de los servicios públicos con las conferencias Crecimiento de Barranquilla: un reto sustentado en un esfuerzo local, en la Universidad del Norte. La gestión integral de residuos sólidos, oportunidades de desarrollo para la región, y Reto para el siglo XXI en Colombia para los servicios de acueducto y alcantarillado: en busca de la equidad.



Estación depuradora de aguas residuales de Barranquillita.

### 3 Sostenibilidad empresarial

Como el marco de nuestra actuación y desempeño organizacionales, la responsabilidad social nos imprime un sello competitivo para incidir en el desarrollo sustentable de la región, y en el progreso de los grupos de interés que acompañan nuestro diario trabajo en una relación de confianza y de largo aliento.



Las acciones con las cuales hemos configurado nuestro crecimiento empresarial a lo largo de los años, apoyan el desarrollo de los municipios donde operamos, y están enmarcadas en la búsqueda de resultados socialmente responsables, es decir, que hemos buscado crecer sustentablemente como perspectiva del desempeño organizacional para el cumplimiento de la estrategia de negocio y la generación de valor para Triple A y la sociedad.

En virtud de lo anterior, la responsabilidad social de Triple A ha estado inmersa en la operación corriente de la prestación de los servicios de acueducto, saneamiento y aseo y en una relación de confianza, progreso y de largo plazo con los grupos de interés y del relacionamiento institucional.

Contexto que define todas nuestras decisiones, actuaciones, el desempeño integral y el cuidado de los impactos sociales y ambientales que lleguemos a generar en el entorno que nos rodea. Hemos sido palanca de progreso y hemos vinculado a la comunidad como parte de su progreso y bienestar.

La sostenibilidad de Triple A también la hemos cifrado en nuestro gobierno corporativo; en la ética, en la transparencia con la que actuamos; en la rendición de cuentas a nuestras partes interesadas y a la sociedad en general; en asumir con responsabilidad y con un enfoque de prevención, la administración del recurso del agua con el que prestamos nuestros servicios de acueducto y saneamiento.

Para articular todo el proceso sustentable está la Jefatura de Responsabilidad Social. Como parte de sus funciones encontramos: i) diseñar,

dirigir, promover y controlar el enfoque de gestión de la responsabilidad social; ii) velar por su cumplimiento en todos los procesos de la organización y con los grupos de interés, para garantizar la inclusión de sostenibilidad y, iii) categorizar los posibles riesgos legales, sociales y ambientales en su implementación.

Nuestra estrategia de responsabilidad social acoge estándares internacionales y buenas prácticas sugeridas por guías como la ISO 26000; GRI G3 y G4; Principios del Pacto Global; Objetivos del Milenio y Transparencia Por Colombia.

También apoyamos a nuestra región para que el tema de la responsabilidad social haga parte del desarrollo empresarial. Por eso lideramos, junto con otras compañías, el nodo de la Costa Atlántica de la Red de Pacto Global Colombia, impulsando la implementación de los diez principios rectores.

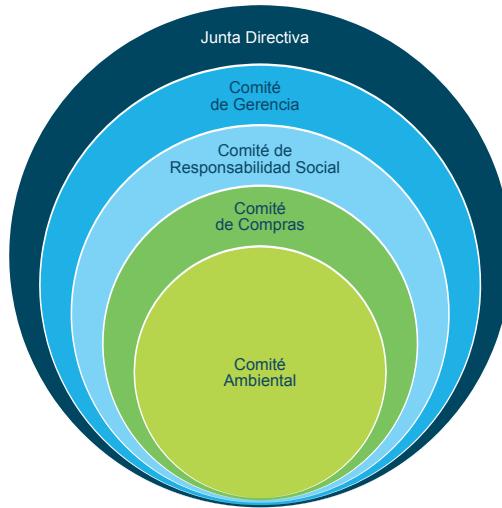
Desde el año 2009 en Triple A se conformó el Comité de Responsabilidad Social que en la actualidad es presidido por el Gerente General de Triple A e integrado por 11 empleados con cargos directivos de distintas áreas. Este hecho refrenda el ámbito estratégico desde el cual se consolida la gestión socialmente responsable.



Estación de rebombeo Recreo, Barranquilla.

## Comités de gobierno de la sustentabilidad en Triple A

Para la toma de decisiones bajo esta perspectiva empresarial en Triple A tenemos los siguientes comités.



*Las funciones de estos Comités pueden ser consultadas en: [www.aaa.com.co](http://www.aaa.com.co)*

## Modelo de gestión socialmente responsable

De forma circular por su constante dinamismo e interrelación entre unos y otros, como transversales en la empresa, a continuación presentamos los elementos del modelo de Triple A que desarrollan los postulados de la sostenibilidad en la Empresa; en ello destacamos: i) el enfoque de gestión orientado al concepto de creación de valor para la Organización, la sociedad en general y los grupos de interés desde la operación corriente y en consistencia con la estrategia de negocio; ii) las buenas prácticas operacionales apalancando la competitividad de Triple A, y a su vez, contribuyendo a mejorar las condiciones económicas y sociales en las comunidad donde operamos, y iii) un gobierno corporativo fortalecido que consolida la perdurabilidad de la compañía en el tiempo.

En tal contexto, en Triple A promovemos la innovación en los procesos y actividades; invertimos en el desarrollo de las personas implementamos los mejores estándares en seguridad y salud en el trabajo.



## Políticas empresariales para la sostenibilidad

### Políticas del Sistema de Gestión

Política de Calidad	Política de Salud y Seguridad Ocupacional	Política Ambiental	Política de Calidad Laboratorio de Control de Calidad	Política de Calidad Laboratorios de medidores
---------------------	---	--------------------	---	---

### Políticas relativas a la responsabilidad social empresarial

Política de Igualdad	Política contra la violencia intrafamiliar, el maltrato y abuso de mujeres y niños	Política de vinculación laboral de familiares	Política de formación	Política de auxilios educativos
Política de Comunicaciones	Política de Publicidad y Marketing Responsable	Política de Transparencia	Política de Relacionamiento con proveedores y contratistas	

### Otras políticas institucionales

Política de servicio al cliente para la unidad de grabación	Política de Gestión Documental	Política de Seguridad Física
---	--------------------------------	------------------------------

### Política de Responsabilidad Social

Triple A en su misión de suministrar los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, fundamenta su gestión en la sostenibilidad de sus estrategias corporativas. De manera proactiva, establece relaciones transparentes y de mutuo beneficio con sus empleados, accionistas, proveedores y contratistas, clientes, comunidad, gremios y gobierno.

- La responsabilidad social de Triple A S.A. ESP, evalúa sus acciones teniendo en cuenta el impacto, necesidades y expectativas de sus grupos de interés, así como los lineamientos nacionales y mundiales sobre el desarrollo sostenible y los principios de Pacto Global

de la ONU. Asimismo, aprovechando sus fortalezas y aliados estratégicos, potencia el impacto positivo de sus acciones para el apalancamiento del desarrollo de su entorno y la generación de valor.

- A través de la presente política, la Gerencia General expresa su compromiso, garantizando los recursos humanos, financieros y tecnológicos necesarios para garantizar la implementación de estas acciones. Asimismo, designa a la Gerencia Administrativa, a través de la Jefatura de Responsabilidad Social, como la responsable de promoverla, administrarla y controlarla.

*Las políticas pueden ser consultadas en:  
[http://www.aaa.com.co/aaa/docs/DC\\_47\\_politicas\\_triple\\_a.pdf](http://www.aaa.com.co/aaa/docs/DC_47_politicas_triple_a.pdf)*

## La sostenibilidad y negocio

Bajo la perspectiva del modelo de gestión socialmente responsable y siguiendo los lineamientos de las políticas que rigen a Triple A, buscamos generar en equilibrio, valor económico para la compañía; progreso y bienestar social en las geografías de operación y valor ambiental por la optimización de los procesos, el uso responsable de los recursos y el cuidado del medio ambiente y los ecosistemas próximos a nosotros.

La hoja de ruta para gestionar la sostenibilidad del negocio en Triple A está determinada por los siguientes lineamientos:



## Grupos de interés



En Triple A consideramos que las relaciones con los grupos de interés son esenciales para el logro de los objetivos estratégicos con impacto en nuestra productividad y competitividad.

En virtud de lo anterior, orientamos nuestras estrategias hacia el desarrollo de acciones partiendo del conocimiento de sus intereses generando valor a dichos grupos.

Esos compromisos de actuación e interacción con nuestros grupos de interés son direccionados hacia el reconocimiento de sus deberes y el respeto de sus derechos; el fomento de una activa participación y cooperación para la creación de valor; el desarrollo de mecanismos de mejora de desempeño que los involucren; compartir la información relevante según la normatividad y leyes vigentes, y buscar el mutuo beneficio entre las partes y garantizar que se encuentren enmarcadas dentro de la debida transparencia y formalidad que éstas ameritan.

Desde tal marco empresarial en el año 2014 ampliamos el ámbito de gestión de relacionamiento con nuestros grupos de interés empleados y líderes y representantes de las comunidades, con la realización de tres diálogos empresariales sobre asuntos materiales tales como gestión de lo ético y clima organizacional para el primer grupo, y el servicio, la comunicación y las obras de infraestructura para el segundo grupo.

Las expectativas capturadas en estos ejercicios fueron plasmadas en planes de trabajo que se ejecutarán de acuerdo con la capacidad de respuesta de la empresa como también por los recursos financieros y de gestión humana con que se cuentan.

Los beneficios que representa para la Empresa realizar diálogos con sus grupos de interés, además de constituirse en una buena práctica según estándares internacionales, se resumen en la siguiente gráfica.

## Beneficios del diálogo con grupos de interés en Triple A



Es un factor clave de la sustentabilidad de Triple A porque construye relacionamiento adecuado y armonioso con sus grupos de interés.



Ayuda a escuchar a los grupos de interés e involucrarlos más en la toma de decisiones de la Organización, lo que fortalece su identidad.



Optimiza el desempeño del negocio de Triple A por el involucramiento que acciones de esta naturaleza generan en los grupos vinculados.



Fortalece las ventajas competitivas de Triple A en forma de confianza, reputación e innovación.

## Proveedores y contratistas

En cuanto a nuestros proveedores y contratistas podemos señalar lo importante que nos resulta contratar con empresas que comparten los mismos principios y valores de Triple A y que sean reconocidas por sus prácticas responsables. De tal forma, nuestros proveedores y contratistas, representan un importante papel en la consecución de cada una de las metas trazadas por la Organización, por lo cual debemos integrarnos plenamente en la forma ética de hacer negocios; en el cumplimiento de normas y requisitos legales; en mantener una relación de mutua confianza, transparencia, respeto y equidad garantizando así la satisfacción de nuestros clientes, siendo ésta la razón de ser de la Empresa.

Desde tal orientación con este grupo de interés se ha definido la Política de relacionamiento con proveedores y contratistas cuyos lineamientos se centran en tres temas: i) comunicación abierta y transparente; ii) lineamientos definidos en compras y contrataciones, y iii) acompañamiento y vigilancia del interventor. Asimismo, refrendamos la importancia de que los proveedores y contratistas conozcan el Manual de Compras de Triple A.

En virtud de lo anterior, durante el 2014 se realizaron diversas actividades de socialización y

espacios de retroalimentación y acercamiento con nuestros proveedores y contratistas. Se adelantó una mesa de trabajo con el objetivo de fomentar una cultura medioambiental, de seguridad y salud en el trabajo. Durante esta jornada de mutuo diálogo, Triple A presentó la gestión realizada en estos temas y escuchó a los proveedores que compartieron las buenas prácticas relacionadas con sus sistemas de gestión. Así también se socializó la adquisición del software SAP para la gestión de compras, almacén y Tesorería, y fueron recordados aspectos que deben ser considerados al presentar la factura y programar su pago.

Para dar cumplimiento al principio de Evaluación y seguimiento a proveedores, se socializó a los trabajadores el procedimiento PO\_17 Evaluación de proveedores y contratistas, el cual fue ajustado para plantear criterios y mediciones objetivas que contribuyan al mejoramiento de su desempeño.

Conociendo que es fundamental el papel del interventor Triple A para la adecuada ejecución de los servicios, se diseñó y socializó una metodología que proporciona al personal interno responsable de la interventoría de contratos, un marco de actuación para el desempeño de sus funciones.

## Canales de comunicación e información con grupos de interés

Los siguientes canales de comunicación fortalecen el mutuo conocimiento y consolida la confianza y el reconocimiento que Triple A busca desde su lineamiento de relacionamiento estratégico con sus partes interesadas.

Grupo de interés	Canales de información	Canales de comunicación de doble vía
Accionistas	Informe Integrado de Gestión Boletín electrónico de RSE Informe del revisor fiscal	Página Web Contact center (chat) Asamblea anual de Accionistas. Atención directa en Secretaría General Junta Directiva
Empleados	Carteleras virtuales Carteleras físicas Revista Familia Boletín electrónico Caudal Boletín impreso Caudal (personal operativo). Boletín electrónico de RSE Intranet Informe anual Círculos de Información Correo InfoTripleA WhatsApp para fugas y fraudes (3218430717).	Página Web Correo de la Gerencia General. Contact center (Chat) Comité de Conducta Contacto permanente de la Subgerencia de Gestión Humana. Reuniones informativas del gerente general. Círculos de Información Correo InfoTripleA
Proveedores y contratistas	Boletín electrónico de RSE Reuniones informativas	Página Web Contact center (chat) Comité de compras Mesas de trabajo Contacto permanente con interventores Reuniones informativas
Clientes	Factura Medios masivos de comunicación. Boletín electrónico de RSE Redes Sociales "Por Mi Barranquilla" (Facebook, Instagram, Twitter). Perifoneos. WhatsApp para fugas y fraudes (3218430717).	Página Web Contact center (chat) Oficinas Comerciales Encuestas de satisfacción al cliente. Sondeo de percepción de satisfacción del servicio. Web chat, blog, redes sociales WhatsApp para fugas y fraudes (3218430717).
Comunidad	Boletín electrónico de RSE Medios masivos de comunicación Redes Sociales "Por Mi Barranquilla" (Facebook, Instagram, Twitter). Perifoneos. WhatsApp para fugas y fraudes (3218430717).	Página Web Contact center (chat) Jornadas de sensibilización sobre temas generales de la Empresa. Atención directa de la Dirección de Gestión Social. Encuesta anual sobre percepción sobre responsabilidad social. Talleres Reuniones programas por ejecución de obras. Feria ambiental Visitas al acueducto y al Relleno Sanitario y Parque Ambiental Los Pocitos. Mesas de trabajo
Gobiernos locales y nacional	Boletín electrónico de RSE Informe anual Medios de comunicación Reuniones de rendición de cuentas.	Página Web Contact center (chat) Contacto permanente a través de la Gerencia General a convocatorias de ciudad. Reuniones de rendición de cuentas.

## En el camino de la materialidad de Triple A

En Triple A hemos incorporado de manera sistemática las acciones necesarias que consoliden nuestra materialidad organizacional de acuerdo con la naturaleza de la Empresa como prestadora de servicios públicos y las opiniones de nuestros grupos de interés.

El liderazgo directivo y la conciencia de Triple A en el dimensionamiento de la gestión socialmente responsable como asunto de estrategia, son

fundamentos de la cultura organizacional que moviliza las prácticas necesarias y que durante el año 2014 ocuparon la agenda institucional en los asuntos de gestión ambiental y social además de los resultados en lo económico.

En el siguiente gráfico se resume el proceso en el cual se encuentra Triple A en la definición de su materialidad empresarial<sup>6</sup> para el año 2015:



Destacamos también algunas de las acciones que nuestra Empresa está desarrollando tales como el sistema de gestión ambiental bajo la que se están alineando procesos y áreas bajo la norma ISO 14001.

- El fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad con el levantamiento del mapa de riesgos de procesos y estratégicos.

- El modelo de relacionamiento con los grupos de interés con la realización de diálogos con proveedores, contratistas, empleados y representantes de la

comunidad para la captura de sus expectativas frente a su relación con Triple A.

• La alineación del Código de Gobierno Corporativo y del Código Ético a las buenas prácticas sugeridas por los estándares y herramientas de responsabilidad corporativa.

• El plan de cierre de brechas frente a la metodología del GRI G4 en el ciclo de vida de los servicios, y la cultura corporativa del reporte de modo formal y sistemático en un enlace con la rendición de cuentas a los grupos de interés de Triple A.

<sup>6</sup> Entendida como la definición de los asuntos relevantes de la Organización, orientadores de su estrategia, de su desarrollo sustentable y con impacto en los grupos de interés de la misma, en búsqueda de resultados que generen valor económico, social y ambiental por el desempeño de conjunto.

## Un compromiso con la innovación

Como parte del compromiso empresarial de Triple A con la innovación como uno de sus ejes de mejora continua y fortaleza organizacional de competitividad en el sector, el equipo de empleados participó por cuarto año consecutivo en el programa INNOVA con proyectos en las categorías solución innovadora e innova, que le apuntan a optimizar procesos operativos en la prestación de los servicios.

Algunos de los proyectos se encuentran en fase de implementación o en etapa de aprobación de los recursos.

Los empleados que son favorecidos con sus proyectos, además de obtener el reconocimiento institucional por su valiosa contribución al negocio y al fortalecimiento de la práctica de la innovación, se hacen acreedores a premios que otorga Triple A.

En la versión 2014 del programa INNOVA los proyectos ganadores fueron los siguientes:



Área participante	Proyecto	Objetivo
Subgerencia de Interventoría	PIPE Bursting para acometidas domiciliarias de acueducto.	Diseñar y construir un equipo para realizar la reposición de las acometidas domiciliarias de acueducto que reemplace al sistema utilizado actualmente (Topo).
Subgerencia de Aseo	Sistema Móvil de servicios de aseo.	Diseño, desarrollo e implementación de una aplicación móvil para la captura de los datos arrojados durante el proceso de recolección de aforo de los usuarios grandes productores de Triple A en la ciudad de Barranquilla y los municipios de Galapa, Puerto Colombia y Sabanalarga.



Para nuestra Empresa la comunicación es un pilar transversal que construye escenarios, contenidos y procesos que acompañan el desarrollo de la estrategia empresarial; contribuyen al fortalecimiento de la cultura organizacional, y apalanchan el valor de la Marca Triple A y el posicionamiento público como empresarios ciudadanos.

Desde tal contexto en el año 2014 orientamos parte de nuestra gestión en comunicación externa a la promoción de una nueva ciudadanía mediante acciones cívicas como Vive Barranquilla Limpia; campañas como Ciudadano de Honor, Cuidado del Agua y la de Supercliente.

En lo que hace a Ciudadano de Honor se realizaron eventos y actividades de promoción de la Familia Rueda y su mensaje de las 4R (reducir, reciclar, reutilizar y responsabilizarse)

en alianza con empresas privadas y medios de comunicación.

La campaña Cuidado del Agua se fortaleció mediante la estrategia el Agua es mi Llave, generando contenidos educativos e informativos a través de los medios de comunicación.

En el caso del programa Mi Colegio Limpio de la estrategia Vive Barranquilla Limpia, se logró la participación de 47 instituciones educativas desarrollando proyectos ambientales para el mejoramiento ambiental de sus entornos. Se vincularon 12.286 estudiantes con un total de 179 horas de capacitación.

Con el concurso Mi Barrio sin Basura, también de la estrategia Vive Barranquilla Limpia se logró la vinculación de 120 barrios con sus proyectos ambientales en recuperación de entornos, reciclaje y disminución de basureros.

## Compromiso con la sociedad

### Fundación Triple A

La Fundación Triple A nació a raíz de la identificación de necesidades y carencia de oportunidades educativas y laborales que se presenta en poblaciones en situación de vulnerabilidad en el departamento del Atlántico. Se constituyó como una entidad de derecho privado sin ánimo de lucro con un enfoque ambiental y social, orientada al desarrollo de los siguientes programas que inciden en la promoción de una cultura ambiental y una mejor calidad de vida.



### ProsperA

Para la mejora de una calidad o situación de la población vulnerable en zonas de influencia de la operación.

**270**  
personas vinculadas

### Agua Vida

Brinda soluciones de potabilización de agua a comunidades rurales del Atlántico en municipios de cobertura.

**240**  
personas beneficiadas

### Educa

Brinda información, sensibilización y educación ambiental a docentes y estudiantes escolarizados.

**480**  
estudiantes formados

### Aulas Ambientales

Para la formación ambiental y productiva para niñas y niños escolarizados y madres cabeza de hogar en asentamientos en barrios vulnerables de Barranquilla y áreas rurales de los municipios de Galapa y Tuberá.

**200**  
estudiantes formados | **52**  
personas formadas



### Gente VoluntariA

**965**  
personas beneficiadas

Todos estos registros sobrepasaron las metas propuestas para el año, ratificando así el compromiso institucional para continuar en la consolidación de las acciones institucionales de Triple A de compromiso con la sociedad de la región.

## Inversiones en responsabilidad social en el 2014

Concepto	Valor (en millones de pesos)
Deporte	40.960.700
Cultura	254.344.332
Aportaciones y donaciones a entidades sociales	60.984.706
Desarrollo económico y social	546.471.748
Educación y juventud	215.290.984
<b>Total inversiones en responsabilidad social</b>	<b>\$ 1.118.052.470</b>

Fuente: Triple A.

### Inversiones en infraestructuras sociales y ambientales

Inversiones realizadas en activos no directamente asociados a los procesos del negocio y utilizados para labores sociales y/o ambientales.

**\$ 72.862.608**

Fuente: Triple A.

### Recursos económicos destinados a la sociedad y el medio ambiente

Suma de gastos en responsabilidad social e inversiones en infraestructuras sociales y ambientales.

**\$1.190.855.078**

Fuente: Triple A.



Desde el año 2006 la Fundación Triple A asume el mantenimiento y cuidado del parque Sagrado Corazón.

## Gastos en investigación y desarrollo

La investigación, el desarrollo tecnológico y la innovación se han convertido en Triple A en el motor fundamental de la generación de nuevos conocimientos y la realización de desarrollos tecnológicos e innovaciones que ayudan a la Organización a ser más eficiente y competitiva.

La inversión realizada por Triple A en I+D+i durante el año 2014 fue de \$212.733.666 que corresponde a los siguientes proyectos:

- Sistema de Información Geográfica
  - GISCOM WEB (Fase 2).
- Sistema de Gestión Energética
- Aseo - control y pesaje de vehículos en báscula con tecnología RFID.
- Pavimento Móvil
- Proceso de interventora móvil de lectura, inspección y facturas.
- Aplicación de recaudo en línea
  - con los bancos.
- Scoring de recaudo
- Triple App. Aplicación de reporte de fallos asociados a nuestros servicios, para teléfonos inteligentes Android e Iphone.

En el tema específico del manejo integral de los residuos sólidos, durante el 2014 se analizaron diferentes proyectos de investigación con el objetivo de evaluar nuevas alternativas para mejorar la eficiencia y la efectividad de los procesos que se llevan a cabo en la empresa o de nuevas ideas que se quieran implementar. De distintas empresas se recibieron más de cuatro propuestas para la construcción de una planta de aprovechamiento, con el fin de evitar disponer material que pudiera ser reincorporado a los ciclos productivos.



*En la empresa se implementa el proyecto de Eficiencia Energética.*



*La fuente de abastecimiento de agua de los municipios donde opera Triple A es el río Magdalena.*

# 4

# Gobernanza, ética e integridad

Actuamos en coherencia con nuestros valores empresariales y con la cultura de transparencia que nos define en Triple A, siendo personas y equipos éticos.



La práctica del buen gobierno en Triple A es esencial en la gestión de negocio, en la dirección, administración y control como una Organización que cada vez más está llamada a responder con transparencia a las necesidades y expectativas de sus grupos de interés con los que se relaciona, en un ambiente de confianza y de legitimidad social para operar.

El Gobierno Corporativo de Triple A define el marco de actuación con los accionistas, la Junta Directiva y demás administradores, y asimismo, establece las normas y mejores prácticas corporativas con base en las cuales la Empresa administra sus asuntos y preserva la ética y la transparencia en la gestión institucional hacia ellos.

### Organización societaria y órganos de gobierno

En el artículo 24 de los estatutos sociales de Triple A están contenidos los siguientes órganos de administración de la Sociedad.

#### Asamblea General de Accionistas

Máximo órgano social que vela porque la Sociedad cuente con los mejores lineamientos de gobierno corporativo que garanticen una recta Gerencia y el cabal cumplimiento de las responsabilidades de la Junta Directiva, administradores y accionistas de la Sociedad.

#### Junta Directiva

Garantiza que la administración de la Organización cumpla de manera adecuada el Plan Anual de Gestión definido por Triple A. Aprueba, reforma y vela por el estricto cumplimiento del Código de Buen Gobierno, e imparte orientaciones e instrucciones que considere pertinentes.

#### Gerente General

Administra la Sociedad; se encarga de la representación judicial y extrajudicial y la gestión de los negocios sociales de Triple A.

#### Representante legal para asuntos judiciales y actuaciones administrativas

Representación que se realiza en el territorio nacional en los asuntos así establecidos en los que la Sociedad aparezca como demandante, demandado, denunciante, imputada, sindicada o actúe con cualquier otra calidad, de tal forma que en ningún momento deje de estar representada.

#### Secretario General

La Secretaría General actúa como enlace entre los inversionistas y los órganos de gobierno de Triple A. Atiende con oportunidad las necesidades y requerimientos de los inversionistas.

#### Secretario Especial

Sirve de secretario permanente de las reuniones de Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva de la Sociedad.

#### Comité de Auditoría

Como instancia de órgano interno, tiene varios objetivos que cumplir relacionados con la evaluación integral e independiente del control interno de la Sociedad; con el cumplimiento de las leyes y regulaciones; velar por el interés de los accionistas, la gestión operativa y la transparencia y exactitud de la información financiera.

#### Revisor fiscal

Controla que las operaciones que se celebren o se cumplan por cuenta de la Sociedad, se ajusten a las prescripciones de los estatutos, a las del Código de Buen Gobierno, decisiones de la Asamblea General y de la Junta Directiva.

#### Auditoría Externa

La Sociedad Triple A S.A. ESP por su naturaleza jurídica de Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios tiene la obligación legal de tener auditoría externa. El artículo 51 de la Ley 142 de 1994 así lo establece.

*Para mayor información de las funciones de estos órganos de gobierno consultar en Estatutos Sociales y en [www.aaa.com.co](http://www.aaa.com.co), a excepción de Revisoría Fiscal y Auditoría Externa.*

## Actividad societaria

### Asamblea de Accionistas

De acuerdo con lo consagrado en la ley y lo dispuesto en los estatutos sociales de la Empresa, el 25 de marzo de 2014 se celebró en la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A ESP la Asamblea Ordinaria de Accionistas, sometiendo a consideración de los señores accionistas el informe anual de gestión del año 2013, informe del revisor fiscal, los estados financieros a corte del 31 de diciembre de 2013, los estados financieros consolidados a corte del 31 de diciembre de 2013 y el proyecto de distribución de utilidades, los cuales fueron debidamente aprobados.

### Junta Directiva

Durante el 2014 se celebraron seis reuniones de Junta Directiva, en las cuales se adoptaron las determinaciones necesarias para el desarrollo y cumplimiento del objeto social de Triple S.A. ESP.

Se resalta, que de acuerdo con el estado del arte en materia de gobernanza y en específico con esta instancia de gobierno de Triple A, en el último trimestre del año 2014 la Junta Directiva realizó de manera formal su primera autoevaluación con la participación de todos sus miembros.

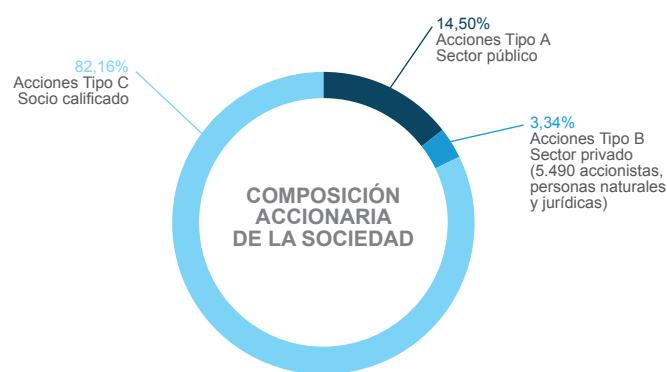
Los resultados obtenidos con esta autoevaluación y su análisis, le permitirán a la Junta Directiva de Triple A fortalecerse como sistema social y cohesionado como equipo de alto desempeño, al evidenciar el grado de avance y por consiguiente de madurez en su desempeño desde lo estratégico y de administración de Triple A, como palanca esencial de la perdurabilidad empresarial en el sector de los servicios públicos del país y de alto impacto en el crecimiento de una importante región del Caribe.

### Composición accionaria de la Sociedad a 31 de diciembre de 2014

A corte de 31 de diciembre de 2014 el capital de la sociedad estaba conformado de la siguiente manera.

Capital autorizado	Capital suscrito	Capital pagado
\$ 100.000.000.000	\$ 73.485.384.000	\$ 73.485.384.000

La composición accionaria de la Sociedad a diciembre 31 de 2014 es como se describe a continuación.



No. de accionistas	No. de Acciones	Valor aporte
Acciones tipo A (sector público)		
1	10.654.628	\$ 10.654.628.000
Acciones tipo B (sector privado)		
5.490	2.454.332	\$ 2.454.332.000
Acciones tipo C (socio calificado)		
1	60.376.424	\$ 60.376.424.000

## Requerimientos de los accionistas

Los requerimientos escritos y verbales de los accionistas tienen como finalidad responder todo tipo de inquietudes y trámites como: solicitud de información sobre sus acciones, reemplazo de títulos, modificaciones a los títulos, liquidación y pago de dividendos, registro de cambio de accionistas por venta, cesión, sucesiones, liquidación de sociedades entre otros.

Así como la actualización de los datos personales del accionista y cualquier tipo de información de tipo societario.

Durante el año 2014 se atendieron 176 solicitudes de este tipo.

## Comités internos

El buen gobierno de Triple A es un asunto que le compete a todos quienes la integran al acoger en su diaria gestión, desde su rol y el cumplimiento de sus responsabilidades los postulados en valores corporativos y las normas y políticas que enmarcan la gobernanza. De tal forma, existen las siguientes instancias de gobierno, cada una con funciones específicas según el objetivo a cumplir.

### Comité de Gerencia

Responsable de la orientación y ejecución de la estrategia empresarial; la sustentabilidad del negocio y el desarrollo organizacional.

### Comité Ambiental

Bajo su cargo la administración del Sistema de Gestión Ambiental en lo que hace a su implementación, mantenimiento, control y seguimiento.

### Comité de Calidad

Es responsable por la administración del Sistema de Gestión en cuanto a su planeación, administración y revisión.

### Comité de Compras, Contrataciones y Logística

Administra las compras y contrataciones de la Empresa, en lo que integra políticas, procedimientos y procesos.

### Comité de Ética y Responsabilidad Social

Bajo su cargo la dinamización de la responsabilidad social como enfoque organizacional de la gestión de negocio y el desempeño, en una relación con los grupos de interés de la Empresa.

### Comité Paritario de Salud Ocupacional

Administra la seguridad y salud ocupacional del equipo de empleados (as) de la Empresa, lo cual pasa por la discusión de temas relacionados, la prevención y divulgación de prácticas saludables y hábitos seguros.

### Comité de Convivencia Laboral

Actúa como mecanismo alternativo a la prevención y solución de situaciones causadas por conductas de acoso laboral, que incluye propender por la concienciación de la Organización como comunidad laboral y la promoción del trabajo en condiciones justas y dignas.

### Comité de Auditoría

Ejerce la evaluación integral e independiente del control interno de la Sociedad (artículo 45 de la Ley 964 de 2005).

## Otros mecanismos de gobierno en Triple A

En este marco de buen gobierno en Triple A están además tres elementos que al igual que las anteriores instancias, contribuyen a fortalecer la autorregulación del equipo de empleados y a consolidar la cultura corporativa que valida la actuación ética, transparente y en respeto de todo el equipo humano de la Empresa. Son los siguientes.



Es de resaltar que para el año 2015 se prevé la actualización del Código de Gobierno Corporativo y del Código Ético, en consonancia con las mejores prácticas en estas materias, y lo establecido por los estándares internacionales de responsabilidad social.

Para lograr tal propósito, en particular el del Código de Ética, el proceso involucra en su desarrollo la consulta de la voz del equipo de empleados, como quiera que es quien concreta el Código en sus decisiones y actuaciones diarias siendo un muy importante grupo de interés de Triple A.

En virtud de lo anterior, se llevó a cabo un diálogo con un equipo representativo de los empleados en diciembre de 2014, para conocer sus opiniones al respecto y tomar aquellas de mayor pertinencia para incorporarlas al Código Ético actualizado.

*Para mayor información de la naturaleza de estos mecanismos de buen gobierno en Triple A, puede consultarse [www.aaa.com.co/ResponsabilidadCorporativa/buenas\\_practicas](http://www.aaa.com.co/ResponsabilidadCorporativa/buenas_practicas).*

## Auditorías internas y externas

Para asegurar la mejora continua de sus sistemas de Gestión de Calidad, Seguridad y Salud y acreditaciones de los laboratorios de ensayo y calibración, Triple A realiza anualmente auditorías externas e internas para evidenciar el cumplimiento de las normas propias de los Sistemas de Gestión, brindando de este modo confianza a clientes, trabajadores y demás partes interesadas. En el año 2014 se recibieron tres auditorías externas.

Asimismo, se realizaron auditorías internas para cada sistema de gestión implementado. Cabe resaltar que el Sistema de Gestión de Calidad fue auditado por un equipo de 14 trabajadores de Triple A capacitados previamente para adelantar esta labor; fueron empleadas 207,5 horas en la realización de tales auditorías. Además de identificar fortalezas empresariales y aspectos positivos de la gestión, también se evidenciaron 17 No Conformidades (NC) las cuales fueron oportunamente gestionadas como acciones correctivas favoreciendo así la mejora continua de la Organización.

La auditoría interna de Seguridad y Salud Ocupacional se contrató por la competencia específica que se requiere. De este proceso se identificaron 15 NC requiriéndose 60 horas en la ejecución de esta auditoría. Aspectos evaluados que también se han incorporado al plan de trabajo de acciones correctivas de la empresa.

Para la ejecución de la auditoria interna al Laboratorio de Control de Calidad, se contrató como auditor líder a un Químico Especialista en el tema. Este trabajo se desarrolló en 38 horas y se identificaron 7 No Conformidades.

Por su parte, el Laboratorio de Medidores recibió auditoria interna, la cual se apoyó con un experto técnico que aportó mejoras en el campo de la ejecución de la calibración. En esta auditoria no se identificaron No Conformidades y se empleó en total 16 horas de auditoria.

La auditoría interna sin duda se constituye en una herramienta que está al servicio de la gestión y brinda un apoyo fundamental para el logro de la estrategia.

## Control y gestión de riesgos

La gestión de riesgos desde la perspectiva de la prevención y no sólo de la mitigación de los impactos de la operación en la sociedad y los grupos de interés, como el control y seguimiento, son otras de las premisas que permean la gestión de Triple A en su desempeño empresarial.

Por esta razón durante el 2014 se realizó una jornada de sensibilización en el campo de la gestión integral del riesgo para las personas de todos los procesos de Triple A, a fin de posicionar en ellos los conceptos esenciales y así llegar a identificar y analizar los riesgos asociados al proceso bajo su responsabilidad, de acuerdo con los objetivos y metas en este campo de la gestión.

Se trabajó con 150 empleados en seis jornadas, en las cuales se formó acerca de la importancia de la gestión del riesgo desde la perspectiva de la sustentabilidad, actualización en conceptos y definiciones de riesgo, la cultura organizacional en el marco de la gestión integral del riesgo, la visión general del riesgo según la norma NTC

5254 (norma colombiana) y ejercicios prácticos de aplicación.

Además de la política de Seguridad y Salud Ocupacional, Triple A dispone del procedimiento PO\_19 “Identificación de peligros, evaluación y control de riesgos” el cual tiene como propósito establecer la metodología y las consecuentes medidas de control, específicamente para temas relacionados con seguridad y salud en el trabajo para identificar los peligros y evaluar los riesgos de forma inicial y periódica, así como planificar todo lo relacionado con el sistema.

Como consecuencia de dicho procedimiento, Triple A cuenta con 27 panoramas de riesgos para los diferentes procesos, los cuales periódicamente son revisados y actualizados por sus respectivos ejecutores.

Del mismo modo, Triple A cuenta con planes de contingencia para enfrentar fenómenos naturales

tales como terremoto, erupción volcánica, movimiento en masa, deslizamiento, tsunami, sequías, inundaciones, avenidas torrenciales, descarga eléctrica, vendaval, huracanes y mareas, entre otros.

## Ética e integridad

Como se ha dicho con anterioridad, Triple A cifra y compila sus principios y orientaciones éticas en su Código Ético, focalizado en todos los grupos de interés, tales como: empleados, comunidad, clientes, accionistas, proveedores, contratistas y proyectados hacia las autoridades pertinentes a la naturaleza de la Empresa y el negocio.

En este mismo sentido y con el ánimo de generar relaciones transparentes con los grupos de interés, la empresa cuenta con una política de transparencia que fue socializada en 2014, cuyos lineamientos son los siguientes:



### Procedimiento para evitar conflictos de interés

En Triple A se entiende como un conflicto de interés aquella situación en virtud de la cual una persona colaboradora se enfrenta a distintas alternativas de conducta, debido a que sus intereses particulares pueden prevalecer frente a sus obligaciones legales o contractuales (actividad laboral o económica).

Así también, hay conflicto de interés cuando una persona pretende obtener una ventaja material, moral o de cualquier índole, teniendo la opción de decidir entre el deber y el interés creado, o cuando ella misma busca renunciar a sus deberes como contraprestación de alguna prebenda.

### Cómo actúan las personas que integran Triple A

Evitan cualquier situación que pueda involucrar un conflicto entre sus intereses personales y los de la Empresa.

Informan de manera inmediata cuando se encuentren frente a un conflicto de interés, o consideren que pueden llegar a estar en dicha situación, considerando en ello relaciones personales o familiares.

Los accionistas, directores, administradores o empleados que incurran en prácticas que constituyen conflicto de interés, se verán sometidos a las acciones y sanciones civiles, penales y laborales, que la ley, el Código de Conducta y el Reglamento Interno de Trabajo contemplen para tal efecto.

De otra parte, es importante mencionar que el área de Control Interno de la Empresa, ejerce la función de evaluador independiente, vigilando el cumplimiento de las disposiciones internas y externas y determinando y previniendo el riesgo de fraude.

### Gestión Jurídica

En el año 2014 se atendieron 21 procesos civiles, 67 procesos contencioso administrativo, 61 acciones populares, 26 procesos laborales, cuatro asuntos penales y un Tribunal de Arbitramento. Asimismo, fueron atendidas 128 acciones de tutela, tres acciones de cumplimiento y cinco incidentes de desacato.

En el tema societario se atendieron 170 solicitudes escritas presentadas por los accionistas de la Empresa.

En materia ambiental, las autoridades notificaron 43 decisiones administrativas.

La Secretaría General de la Sociedad elaboró en 2014 99 contratos y 52 otros, relacionados con las actividades de la Empresa.

La actuación más destacada al cierre del año fue la decisión proferida por el Tribunal de Arbitramento de la Cámara de Comercio de Barranquilla, que declaró probadas las excepciones propuestas por Triple A frente a la demanda interpuesta por el contratista Pavimento Universal, y en consecuencia, negó

las pretensiones del demandante que ascendían a la suma de dos mil ochocientos millones de pesos aproximadamente.

Cabe resaltar también que en 2014 Triple A obtuvo 39 sentencias judiciales favorables y 98 sentencias de tutela improcedentes.

### Compromiso empresarial en Derechos Humanos

El compromiso de Triple A con el respeto y la promoción de los derechos humanos en su ámbito empresarial y en su relación con los grupos de interés que participan de su cadena de valor, enmarca su actuación en la eventualidad de que sean vulnerados y sobre sus posibles impactos negativos.

Lineamiento que además de fundamentarse en la política de sostenibilidad de Triple A que integra la perspectiva de derechos humanos, y en estándares internacionales como la Guía ISO 26000 y los Principios de Pacto Global, consolida y garantiza las actuaciones en este marco y contribuye al relacionamiento de confianza y de respeto por los derechos y las libertades de todos sus grupos de interés como seres humanos. Compromiso expreso que permite a Triple A la seguridad de sus actuaciones en la operación desde tal contexto.

Es así como se definen los compromisos empresariales que en materia de derechos humanos han sido asumidos por el conjunto de la empresa:

## Compromisos

- 1 Promover el respeto y la práctica de los derechos humanos con todos los grupos de interés.**
- 2 Fomentar el entendimiento y la formación de las personas en políticas y procedimientos en derechos humanos.**
- 3 Evitar prácticas discriminatorias o que afecten la dignidad de las personas, en la Empresa y en los proveedores y contratistas.**
- 4 Velar porque no exista riesgo de trabajo infantil en las operaciones, en proveedores, contratistas y otros socios comerciales.**
- 5 Evitar prácticas con riesgo de originar trabajo forzoso y tomar las medidas pertinentes para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.**
- 6 Promover el cuidado de los impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.**
- 7 Fomentar mecanismos de quejas en materia de Derechos Humanos y su resolución formal.**

Este compromiso con el respeto y la promoción de los derechos humanos se extiende a la formación que la firma contratista de los servicios de seguridad de Triple A recibe en materia de derechos humanos. De tal forma, en el período de reporte, los temas de la formación recibida por este grupo estuvo enfocada a: i) la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas; ii) Derecho Internacional Humanitario y la Convención de Ginebra y la Convención de La Haya; iii) El Tratado de Ottawa y el Tratado Facultativo sobre los Derechos del Niño, junto con sus protocolos complementarios, y iv) la Constitución Política de Colombia y los derechos.

## Seguridad de la Información

Triple A cuenta con una política de seguridad que describe todos los lineamientos de acceso a equipos de cómputo, uso de software, manejo de la información, cuentas de usuarios, correo electrónico, uso de internet, uso de recursos compartidos y acceso de contratistas.

La política hace parte del sistema de gestión de calidad y es de obligatorio cumplimiento y acceso público a todos los funcionarios de la Empresa. Se encuentra publicada en la Intranet. Como estrategia de socialización se realizaron en 2014 programas de formación para proporcionar a los usuarios pautas sobre los comportamientos exigidos, e iniciativas tales como los siguientes: i) boletines con mensajes cortos de seguridad; ii) encuestas a través de las cuales se mide el grado de conocimientos del reglamento interno y conocimientos básicos referentes a la seguridad informática. También con un enfoque de divulgación de esta temática, se realizaron campañas masivas de capacitación a todo el personal de la Organización.

Adicional a este cumplimiento, Triple A viene fortaleciendo el área de las tecnologías de la información y las comunicaciones con el fin de mejorar y garantizar la calidad y la seguridad de la información con una inversión cercana de \$ 4.433.202.277. Durante el 2014 se han implementado las siguientes herramientas que apoyan la gestión:

- Manejador de ancho de banda.
- Monitoreo de almacenamiento (recuperación de datos).
- Adquisición y puesta en marcha de equipo eléctrico para suplencia energética del Data Center principal

- (Sede Recreo).
- Software para la seguridad de los dispositivos móviles empresariales.
- Fortalecer el sistema de comunicación del contact center con los clientes.
- Optimización de red de datos y separación del tráfico de cámaras de seguridad (Fase I).
- Proyecto de reingeniería copias de seguridad (Fase 1).
- Cableado estructurado.
- Actualización de plataforma tecnológica.
- Atención al usuario - contact center (Fase 3).
- Censos
- Implementación del software financiero – NIIF (SAP).
- Integración OnBase-SAP.
- Implementación tableros de mando administrativa.
- Implementación software de activos fijos mobiliario (SAP).
- Interfaz Amerika - Módulos software Izar@net.
- Implementación procesos en Onbase.
- Potencialización de Amerika - convenios por concepto.
- Potencialización de Amerika - Amerika Web
- Adquisición y mantenimiento de un software de gestión de información para laboratorios (LIMS).
- Gestión de activos de T.I.

## Reporte al Sistema Único de Información

Triple A en la gestión de reporte de su información empresarial al Sistema Único de Información de la Superservicios cumple con todo lo demandado por el Sistema en cuanto a reportes financieros, técnico-operativos, comerciales y administrativos. Asimismo, como una institución transparente, facilita la información que requieren entes de vigilancia y control, miembros del gremio, entes territoriales, grupos de interés, usuarios de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo y demás interesados.

Sala de impresión de facturas.

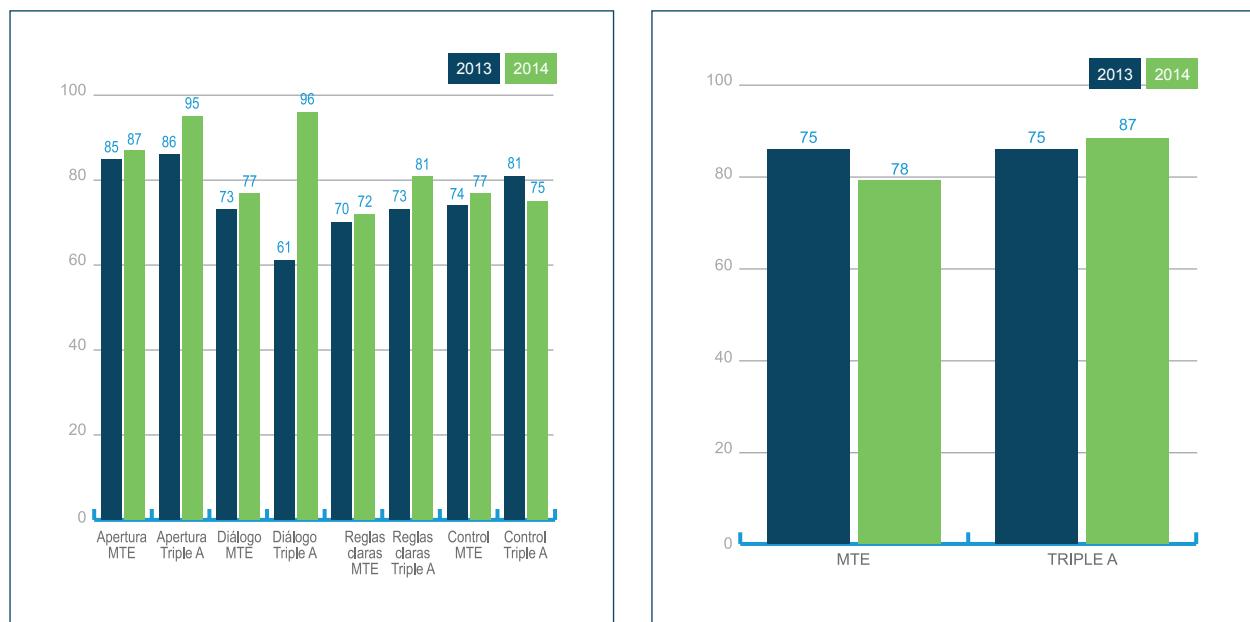
## Gestión en transparencia

Como se ha mencionado en el apartado que define a la Organización, la cultura de Triple A está inmersa en la gestión de la transparencia y la rigurosidad de lo ético en la toma de decisiones y en los comportamientos de las personas que la integran, y por ende, en el desempeño empresarial.

El resultado obtenido por Triple A en la última medición de la Corporación Transparencia por Colombia, 87 sobre 100, es resultado de un trabajo sistemático y consistente de todo el equipo humano de la Compañía en búsqueda de consolidar este enfoque de gestión y de actuación. Los ejes temáticos que son evaluados

cada año por Transparencia por Colombia en las empresas de servicios públicos partícipes del Índice de Transparencia, responden a estándares internacionales y a índices internacionales de sostenibilidad como son Ethos, Bovespa, FTSE/4 GOODS y el Dow Jones.

Los aspectos de evaluación son los siguientes: transparencia; comunicación y divulgación de la información; gobierno corporativo; colaboración y diálogo con los grupos de interés; políticas de ética empresarial; estándares aplicados a los socios y accionistas; políticas anticorrupción y derechos humanos.



Fuente: MTE (Medición Transparencia Empresarial) por Colombia.

Triple A obtuvo una calificación de 87/100 durante la medición empresarial realizada por Transparencia por Colombia en 2014, en la que participaron 30 empresas del país. Los componentes evaluados fueron: apertura, diálogo y reglas claras y control.



Panorámica Acueducto de Barranquilla.

# 5

# Gestión institucional

La gestión que recogemos y presentamos hoy, proyecta nuestro futuro rentable y sustentable, por el aprendizaje de equipo que cada día nos consolida con visión estratégica y gestión efectiva creando valor social y ambiental.



## Principales logros 2014

Eje de la gestión sostenible	Logros 2014
Gestión institucional. Las personas. Dimensión social.	<p><b>Desarrollo Organizacional</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• En la medición de clima organizacional se logró un incremento frente al resultado obtenido en 2012 pasando del 74 al 78 por ciento de favorabilidad en el resultado global.</li><li>• Se estructuró y desarrolló la campaña Pasión por el Servicio para promover en el equipo de empleados una mayor apropiación de este valor corporativo.</li><li>• Se implantó el programa Avanza a través de la plataforma SAP, generando acciones centradas en las personas.</li><li>• El programa Innova convocó 39 empleados con 18 propuestas, de las cuales dos fueron las ganadoras.</li><li>• Se realizaron programas de desarrollo de competencias dirigido a 58 personas.</li></ul> <p><b>Bienestar</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Se amplió el programa CreSer al incluir el tema de la prevención de la violencia intrafamiliar.</li><li>• Se incentivaron los programas para la mujer de Triple A, fueron atendidas 336.</li><li>• Se desarrolló el programa de apoyo a hijos de trabajadores con discapacidad.</li></ul> <p><b>Dirección Seguridad Industrial y Salud Ocupacional</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• El ICONTEC otorgó la recertificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, bajo la norma OSHAS 18001.</li><li>• Se fortaleció la cultura de seguridad y salud en el trabajo, a través del desarrollo de la cuarta versión del programa Liga 100% Segura y Saludable.</li><li>• Se logró la capacitación y entrenamiento de 92 brigadistas en más de 2200 horas hombre, en temas especializados para la prevención, manejo y atención de emergencias.</li><li>• Se bajó la accidentalidad en aseo, 40%.</li></ul>
Gestión institucional. Los clientes. Dimensión económica.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Triple A atendió 1.231.031 clientes, de los cuales, el 79 por ciento (969.208) contactó a Triple A por los medios no presenciales; se recibieron 444.164 llamadas con una eficiencia en su atención del 96 por ciento y un nivel de servicio del 83/30 (el 83 por ciento de los clientes fueron atendidos antes de 30 segundos).</li><li>• El ingreso por ventas de nuevos servicios ascendió a \$4.932 millones. El porcentaje de contratación fue del 80 por ciento sobre los presupuestos enviados, incrementando en un 16 por ciento la efectividad en la contratación con relación al año 2013.</li><li>• Los ingresos por recaudo de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo ascendieron a \$337.880 millones de pesos, registrando un cumplimiento del 96 por ciento frente a la meta trazada para el 2014 de \$348.095 millones y un crecimiento del cinco por ciento respecto al año 2013, representado en \$17.180 millones adicionales en el recaudo.</li><li>• Para fortalecer el nivel de satisfacción de los clientes se realizó el diseño e implementación de la nueva Factura Triple A, fundamentada en la normatividad vigente, y presentando la información de manera más clara y detallada de los servicios facturados.</li><li>• Fueron desarrolladas las siguientes fases de modelación del scoring de cartera: levantamiento, definición de parámetros, estimación del modelo, validación del mismo con el diseño de estrategias y la documentación de resultados, para la retroalimentación y alistamiento de datos para la implementación en el mercado real.</li><li>• Se puso al servicio el nuevo canal de atención WhatsApp para facilitar al cliente el reporte de fugas de acueducto y fraudes, obteniendo 1093 reportes efectivos durante el último trimestre de su implementación.</li><li>• Se logró implantar el sistema de registro de pagos en línea.</li></ul>

**Gerencia de Planeación**

Proyectos viabilizados por un valor de \$30.174.239.539, así:

- Alcantarillado Palmar de Varela
- Alcantarillado Maratea (Barranquilla)
- Alcantarillado Los Ángeles III (Barranquilla)
- PTAR Mundo Feliz (Galapa)
- Redes de acueducto El Vaivén (Juan De Acosta)
- Tanque de almacenamiento 3.000 m3 costero.

**Subgerencia de Agua Potable****Barranquilla**

- Se adquirió e instaló el sistema de desbaste de baja presión No. 1 con impacto en la mejora para el proceso al minimizar los riesgos de paradas que afectan la continuidad del servicio, eliminándose los operativos manuales de limpieza y retiro de materiales que arrastra el río Magdalena.
- Para realizar batimetrías con alta precisión se adquirió una ecosonda la cual permite de manera rápida controlar los niveles del río, dársena y bocatoma, y eliminar las subcontrataciones de batimetrías.
- En el bombeo de agua cruda se iniciaron los trabajos necesarios para ganar capacidad de producción y en eficiencia energética.
- Se gestionaron las mejoras pertinentes en las plantas corrigiendo con ello pérdidas de agua y riesgos de afectación de la calidad.
- Se encuentra en ejecución el proyecto de suministro e instalación del sistema Leopold para la recolección de las aguas filtradas en la planta 4 de Barranquilla y lograr así un incremento en su capacidad de producción en aproximadamente un 20 por ciento.

**Puerto Colombia**

- Con el cambio efectuado en los paneles de sedimentación en la planta 2 se obtuvo un aumento en la producción del sedimentador del 20 por ciento y una disminución de la dosis de productos químicos del 10 por ciento.
- Para actuar rápidamente frente a fallos en el sistema de cloro gas, se instaló un sistema de dosificación de hipoclorito de sodio con bomba lo que elimina el riesgo existente de bombeo agua con bajo cloro residual cuando se realiza algún mantenimiento al sistema de cloración o cuando se presente alguna falla. Así también, se logra mejorar la seguridad disminuyéndose los riesgos por el cargue de canecas del hipoclorito.

**Sabanagrande**

- Quedó instalado y en operación el sistema de neutralización de fugas de cloro de la ETAP Sabanagrande contándose así con la capacidad de respuesta inmediata frente a fugas de cloro gas que puedan presentarse.
- Para garantizar la continuidad del servicio durante los fallos de energía se instalaron plantas eléctricas en la planta de Sabanagrande y en la estación Cordialidad.

**Laboratorio de Control de Calidad**

- Modernización tecnológica de los equipos del laboratorio de calidad (Equipo ICP IOES y detector de masas).

**Alcantarillado Sanitario**

- Las aguas residuales en la Edar Barranquillita se dejaron de descargar en el sistema de caños de la ciudad, mejorando la calidad ambiental de estos cuerpos de agua. Se entregan directamente con un pre tratamiento avanzado al río Magdalena.
- En la Edar El Pueblo se inició la operación de los módulos optimizados de la Edar, en períodos de prueba, con el fin de validar la eficiencia en remoción de nitrógenos y fósforo para mejorar la calidad del efluente y así cumplir con los objetivos de calidad de las cuencas de Mallorquín definidos por las autoridades ambientales.

**Gerencia de Regulación y aseo****Gestión tarifaria servicios de acueducto y alcantarillado**

La aprobación del esquema de mercado regional logrado por Triple A además de ser un hito en el sector en Colombia, es también un mecanismo pionero que permitirá el desarrollo de servicios públicos en municipios pequeños y poblaciones rurales en Colombia.

**Gestión tarifaria servicio de aseo**

- Se mantuvo durante el 2014 la estabilidad regulatoria para el Área de Servicio Exclusivo de Barranquilla, de conformidad con el marco tarifario contenido en la Resolución CRA 151 de 2001.
- Debido al comportamiento registrado del IPC se alcanzó el acumulado de 3,60 por ciento en febrero de 2014, lo que permitió indexar las tarifas del servicio de aseo prestado en Barranquilla a partir del 15 de marzo de 2014.
- En los municipios de Puerto Colombia, Galapa y Sabanalarga, las tarifas del servicio de aseo se mantuvieron bajo la metodología y parámetros de las resoluciones 351 y 352 de 2005 expedidas por CRA y se realizó la actualización de los diferentes componentes especificados en ésta.

Gestión institucional.  
Dimensión económica.

**Gerencia de Aseo**

- Se implementó el proyecto de investigación para emplear vehículos de carga ligera en los sectores donde los que actualmente se usan están sobredimensionados. Ello permitirá optimizar el proceso de recolección a los usuarios con dicha particularidad.
- Fueron realizados los ajustes a los mapas de riesgos laborales de cada cargo operativo para mejorar de las condiciones de seguridad industrial y salud ocupacional.

Gestión institucional.  
Dimensión económica.

**Promoción de la cultura ciudadana del buen servicio**

Fueron desarrollados exitosamente y con una amplia participación de los grupos poblacionales objetivo, los siguientes programas institucionales que promueven una nueva cultura ciudadana del uso racional de los servicios públicos: i) socialización de obras adelantadas por la Empresa (6930 personas impactadas en el año 2014 en el departamento del Atlántico); ii) campaña Cuidado del Agua (5500 personas participantes entre niños, jóvenes y adultos, iii) cultura ambiental (11.161 personas); iv) Guardianes del Medio Ambiente (3.179 usuarios del programa durante el año); v) Red de Apoyo, se inició en el año 2014 en los municipios del acueducto costero tales como Piojó, Juan De Acosta, Túbará y Usiacurí capacitando a cinco líderes de cada municipio en temas de habilidades sociales, conceptos técnicos y comerciales de la operación. Este mecanismo permitió un acercamiento oportuno al reportar incidencias que afecten la prestación del servicio.

**Fundación Triple A**

- El programa Educa contó con 480 estudiantes vinculados, 480 formados y 12 docentes vinculados, superando la meta inicialmente propuesta.
- El programa Prospera tuvo a 270 personas vinculadas de las 180 proyectadas; se impulsó una unidad productiva y se emprendieron siete procesos.
- El programa Aulas Ambientales logró la formación de 52 personas y 200 escolares formados y siete procesos emprendidos.
- El programa Gente Voluntaria benefició a 965 personas. La meta era de 200. Se realizaron dos brigadas de salud, se entregaron 460 juguetes y 300 meriendas en la celebración del día del niño en el municipio de Juan Mina.

**Construcción de una nueva ciudadanía mediante una gestión de alto impacto comunicativo.**

- Triple A se ubicó nuevamente como una de las cinco empresas más queridas de la ciudad, reconocimiento avalado por la encuesta Barranquilla cómo vamos.
- Se promovieron acciones cívicas como Vive Barranquilla Limpia, Campaña Ciudadano de Honor, Cuidado del Agua y Supercliente.
- En el caso del programa Mi Colegio Limpio, de la estrategia Vive Barranquilla Limpia se logró la participación de 47 instituciones educativas desarrollando proyectos ambientales para el mejoramiento ambiental de sus entornos. Se vincularon 12.286 estudiantes con un total de 179 horas de capacitación.



Eje de la gestión sostenible	Logros 2014
Compromiso con la sociedad. Dimensión social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>En el concurso Mi Barrio sin Basura, también de la estrategia Vive Barranquilla Limpia se logró la vinculación de 120 barrios con sus proyectos ambientales en recuperación de entornos, reciclaje y disminución de basureros.</li> </ul> <p>Así también, se registra como otro logro importante institucional, la articulación los procesos comunicativos a las necesidades institucionales en el proceso de implantación del Sistema de Gestión Ambiental.</p>

Gobernanza. Dimensión económica.	<p>En el último trimestre del año 2014 la Junta Directiva realizó de manera formal su primera autoevaluación con la participación de todos sus miembros. Los resultados obtenidos con esta autoevaluación y su análisis, le permitirán a la Junta Directiva de Triple A fortalecerse como sistema social y cohesionado como equipo de alto desempeño.</p>
-------------------------------------	---

Gestión institucional. Dimensión ambiental.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Además de la alineación empresarial en torno del Sistema de Gestión Ambiental, en el 2014 también se determinaron los riesgos inherentes a los procesos unitarios de la Organización, que junto con la matriz legal, permitió revisar la política ambiental y formular nuevos programas ambientales para la generación de valor ambiental.</li> <li>Se implementó el programa de erradicación de botaderos en vías públicas a través de la aplicación del comparendo ambiental.</li> <li>La campaña Mi Colegio Limpio buscó en la comunidad educativa la construcción y práctica de estrategias Sostenibles y de Sensibilidad Medio Ambiental, a partir de la elaboración de planes de acción que mejoren las condiciones ambientales del entorno inmediato. En el 2014, 12.286 estudiantes fueron impactados de 49 colegios de la ciudad de Barranquilla.</li> </ul>
--	--

## Las personas

Las personas en Triple A son el pilar fundamental de la gestión sustentable, por esto, la empresa promueve un entorno de trabajo que brinde oportunidades de desarrollo humano a sus empleados, que sea incluyente y respetuoso con la diversidad, que contribuya al logro de los objetivos estratégicos y que fundamente la cultura del servicio y la excelencia que caracteriza a Triple A.

Desde este contexto en el año 2014, como el año del servicio de Triple A, se puso en marcha una

estrategia corporativa de comunicación interna cuyo eje fue la campaña Pasión por el servicio que movilizó en el equipo de empleados la apropiación de este postulado, y a partir de ello, la adopción de comportamientos para un alto y diferenciado desempeño misional en la relación con sus grupos de interés y la sociedad en general y así darle sentido práctico a esa 'pasión'.

Tres mensajes respaldaron esta campaña:

***“Amamos lo que hacemos,  
hacemos lo que amamos”.***

***“Amable y diligente  
atendemos a nuestra gente”.***

***“Lo importante para ti  
es importante para nosotros”.***



Al interior de la empresa se desarrollan diversos programas de bienestar para los empleados y se promueven valores.

## Proyecto Avanza

La compañía en el año migró hacia la plataforma tecnológica SAP lo que sin duda reportará para Triple A enormes beneficios al ser una herramienta modular que permite integrar todas las áreas de la organización, posibilitando con ella la comunicación e interacción de los datos, procesando así grandes cantidades de datos y obteniendo información útil para la toma de decisiones.

Este hecho orientó en Triple A una rigurosa gestión del cambio que acompañada desde Gestión Humana y comunicaciones, demandó del equipo de empleados trabajo, esfuerzo, involucramiento y entendimiento del impacto positivo del proyecto como elemento de aprendizaje y desarrollo profesional y de aporte a la competitividad.

Algunas de las actividades adelantadas desde la gestión del cambio para el proyecto SAP fueron las siguientes:



### SAP AVANZA EN TRIPLE A

35 funcionarios del área administrativa se capacitaron por siete meses, para lograr la implementación de SAP en Triple A, una importante herramienta internacional de administración de procesos financieros, contables y tecnológicos. También se capacitaron 120 usuarios finales en sus roles de interventiones, responsables de posiciones presupuestales y aprobadores.



### CONSULTORÍA DE PRIMERA

Consultores de México, Argentina, Perú, Estados Unidos y Colombia trabajaron de la mano con el personal de Triple A en el desarrollo de la herramienta que, en su primera fase, incluyó mejoras a los procesos de áreas como presupuesto, activos, contabilidad, tesorería, costos, compras, almacén y sistemas.



### EXITOSA SALIDA EN VIVO

La apertura del proceso que implicó el cambio de plataforma, de Amerika a Sap. A partir de allí el manejo de la herramienta fue soportado por el equipo base de Triple A que obtuvo excelentes resultados en las pruebas unitarias e integrales y creó además una mesa de ayuda para usuarios finales.



### UN CAMBIO CONTROLADO

SAP en Triple A es AvAnzA, herramienta que trajo a la Organización un proceso de gestión del cambio orientado a maximizar las oportunidades y bondades del proyecto enfocado a líderes, expertos y usuarios finales. Formación, alineación y comunicación fueron los aspectos que el Equipo de Gestión de Cambio lideró para que la implementación fuese un éxito.

## Igualdad de oportunidades

Respetar y promover la diversidad; generar condiciones internas de igualdad de oportunidades y movilizar la integración social, son asuntos materiales de la gestión humana en Triple A que impactan positivamente el ambiente de trabajo de la organización como las condiciones laborales, y por intermedio suyo, la identidad del equipo de empleados y sus familias con la empresa a la que están vinculados o a la que prestan sus servicios para el cumplimiento de lo misional.

## Contratación y promoción

En materia de contratación la Empresa decidió dar prioridad a personas que viven en el ámbito geográfico de influencia de Triple A con el fin de garantizar disponibilidad del personal y mejorar la movilidad de los empleados para realizar su labor.

Esta es la plantilla de Triple A para el cierre de 2014.



*El número de empleados corresponde a empleos fijos, con contrato indefinido y de jornada completa. No se incluyen becarios.*

## Distribución de empleados directos



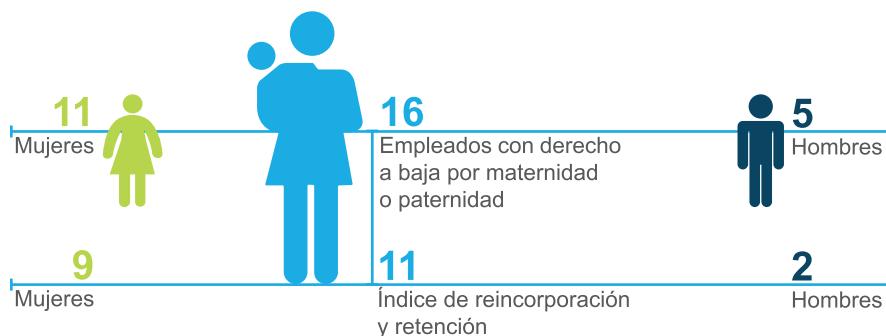
## Empleados directos por categoría



## Desglose según edad (Jornada completa)



## Índices de reincorporación al trabajo y retención tras la licencia por maternidad o paternidad por sexo.



Nº empleados reincorporados tras baja por maternidad o paternidad que conservaron su empleo pasados 12 meses desde su reincorporación.

## Comités bipartitos

En esta perspectiva de la gestión de las personas de Triple A, se destacan también los siguientes comités bipartitos empresa-trabajadores con funciones que contribuyen en el propósito de un buen ambiente laboral, incluyente y respetuoso, y de buenas prácticas en cuanto a condiciones laborales

### Comité de Convivencia Laboral

Creado mediante la Resolución 652 DE 2012; nace como medida preventiva de acoso laboral. Está conformado con igual número de representantes de la Organización y de los trabajadores, que para el año 2014 fueron 8 representantes.

### Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST)

Creado mediante la Resolución 2013 de 1986, como un organismo de promoción y vigilancia de las normas y reglamentos de salud ocupacional dentro de la empresa, el cual está conformado con igual número de representantes de la empresa y de los trabajadores.

En Triple A estos representantes fueron elegidos democráticamente por medio de votaciones libres de los trabajadores llevadas a cabo en las sedes de la Organización. Las reuniones se realizan una vez al mes con una duración de dos horas.

## Formación

Triple A se destaca en la gestión de capacidades del personal a través de políticas y programas que apalancan la ampliación del conocimiento del equipo humano de trabajo, como también por el fortalecimiento de las competencias profesionales orientadas hacia un mayor desarrollo de los empleados y de competitividad organizacional.

En virtud de lo anterior, con una inversión cercana a los \$600 millones en 2014, se materializó el Plan de Formación de Triple A con los siguientes resultados:

Más de 35 actividades formativas.

26 Auxilios de Pregrado y Postgrados otorgados.

537 empleados beneficiados con un promedio de 44 horas/hombre anual.



*En Triple A se trabaja en diferentes programas de formación que contribuyen con la productividad.*

## Equilibrio vida - trabajo

Los programas de formación de Triple A están diseñados no sólo en perspectiva de generar capital humano que dinamice las promociones internas, sino también de promover la empleabilidad de los empleados. Ejemplo de ello fue la formación en habilidades administrativas del personal operativo. Veamos los resultados.

Emprendimiento profesional	Alianza con la Universidad Sergio Arboleda	25 empleados profesionales que ocupan cargos operativos
Auxilios de pregrado (política DC-47)	Empleados cursando estudios universitarios que buscan su cualificación. Se otorga el 50 % del valor del semestre sin exceder los 3 SMVL.	Se han otorgado cinco auxilios con un promedio de \$3.300.000
Auxilios pregrado	Empleados en carreras tecnológicas, técnicas y universitarias o quienes por razones económicas no han podido continuar sus estudios.	Inversión de \$130.558.431
Desarrollo del liderazgo	Programa de desarrollo del liderazgo humanamente integral, con el fin de desarrollar habilidades y atributos de liderazgo.	50 supervisores de redes de acueducto y alcantarillado
Formación	Plan de formación que incluye participación en congresos, seminarios, talleres, entre otros.	Con un promedio de 44 horas/hombre anual, se ha formado 537 empleados.
Desarrollo de competencias	De acuerdo a la evaluación de gestión de desempeño del 2013, se determinó implementar este programa.	58 empleados beneficiados.

Número total de horas de formación	Unidades	2014		
		Mujeres	Hombres	Total
Dentro de la jornada laboral	Horas	11,686	13,787	25,473
Fuera de la jornada laboral	Horas	2,360	2,044	4,404
Práctica en el puesto de trabajo.	Horas	1,103	1,237	2,340
Número total de trabajadores (as)	Trabajadores (as)	227	493	720
Número de trabajadores (as) que han recibido formación	Trabajadores (as)	208	461	669
Media nº de horas / trabajador	Horas/ Trabajador(a)	66.74	34.62	44.75
Media nº de horas / trabajador que ha recibido formación	Horas/ Trabajador (a)	72.83	37.02	48.16

Además de caracterizarse Triple A por ser una Organización que propende por la gestión laboral en el horario definido para ello y no en tiempo fuera de ésta, el Plan de Bienestar Social que se desarrolla para el equipo de empleados y su núcleo familiar en el marco de su política de Responsabilidad Social, realiza actividades que aportan y elevan su calidad de vida en los ámbitos social, cultural y deportivo, tal como se señala a continuación.

### Deporte

Promoción de la práctica del deporte y el buen uso del tiempo libre para mejorar el estilo de vida con disciplinas como el fútbol, natación, tenis y taekwondo, efectuadas durante la semana, facilitando instrucción profesional, implementos deportivos, uniformes y meriendas en excelentes instalaciones.



### Escuela de madres

También se desarrollan actividades orientadas a rescatar, preservar, desarrollar y divulgar los valores culturales de la región, brindando la oportunidad de generar ingresos adicionales al hogar del empleado(a) a través de la capacitación en la Escuela de Madres.



#### **Mujer en Triple A**

La mujer tiene un lugar importante en Triple A, es por esto que a través de las celebraciones del día de la mujer, día de la madre, el programa de mujeres embarazadas y la escuela de madres, se atendieron 336 mujeres en el 2014.

#### **Crecimiento integral**

Fomento del crecimiento integral a través de programas sociales y actividades que aporten y eleven la calidad de vida, mediante espacios permanentes de capacitación y acompañamiento personalizado, en temas tales como los siguientes:

programas de vivienda; orientación familiar; apoyo a niños (as) discapacitados (as); atención a mujeres en gestación; prevención de la violencia intrafamiliar; jóvenes líderes Triple A; economía familiar y celebración de fechas especiales.

#### **Vida en familia**

De igual forma, la integración y el esparcimiento familiar se fomenta con los paseos a la playa, vacaciones recreativas, rumbaterapia y celebración de cumpleaños.

#### **Discapacidad en familia**

Triple A apoya a los empleados que tienen hijos con discapacidad, con el fin de mejorar su calidad de vida a través de cursos de arte, panadería y pintura atendiendo hasta la fecha 10 niños.

#### **CreSer**

Dando continuidad a los programas dirigidos a la prevención de la violencia intrafamiliar, se realizaron talleres bajo la modalidad de coaching, dirigido a parejas bajo el lema: "Que nada nos separe", dándose cumplimiento a uno de los objetivos del programa CreSer Triple A, el cual busca el crecimiento integral del empleado (a) y su familia.

#### **Cultura**

A través de las actividades culturales Triple A propicia la integración, el esparcimiento y el equilibrio vida-trabajo.



## Beneficios sociales para empleados



Seguro médico voluntario de la Empresa, por valor de **\$164.490.523**



Ayudas a hijos en situación de discapacidad por un monto de **\$4.649.493**



Ayudas al estudio de hijos de empleados con aporte de **\$280.000.000**



200 empleados recibieron abono de transporte por valor de **\$476.981.944**

## Clima organizacional

En ampliación de lo reseñado en el apartado nuestra organización de este mismo Informe, en cuanto a la medición de clima organizacional realizada en el período de reporte, se agrega que en esta herramienta se evaluaron aspectos determinantes como cultura e innovación; gestión del talento; imagen externa; autonomía; comunicación; relaciones interpersonales; cooperación y soporte; recursos; superior inmediato; programas internos; equilibrio y carga de trabajo; desarrollo de carrera; reconocimiento; beneficios y alta dirección.

Como parte de los resultados de la medición del clima laboral y en el camino de la sustentabilidad que realiza Triple A, en el análisis se determinó realizar un diálogo con los trabajadores acerca de los temas que obtuvieron un menor porcentaje en el estudio.

El diálogo, en el que participaron empleados de las diferentes áreas con el fin de tener pluralidad en las opiniones y en ello, mayor representatividad de la organización, se realizó con un enfoque que combina la metodología de world café y la de pensamiento visual para construir en un ambiente de confianza, participativo y colaborativo, una conversación con sentido y significado en torno de seis preguntas establecidas con anterioridad y relacionadas con asuntos tales como los siguientes: comunicación; reconocimiento; promociones internas y ascensos y, liderazgo para incentivar el logro de las metas propuestas en Triple A.

En virtud de lo anterior, el diálogo profundizó en tales aspectos, y a partir de las opiniones captadas en éste, fueron identificadas iniciativas de mejora para hacer de Triple A un mejor sitio para trabajar.

### Resultado global encuesta clima organizacional Triple A

Factor	Triple A 2014	Mercado Colombiano	Norma Regional
Compromiso	94	90	82
Esfuerzo Discrecional	78	72	66
Claridad y Direccionamiento	79	78	73
Confianza en los líderes	72	74	70
Calidad y Orientación al Cliente	86	82	78
Reconocimiento	70	68	64
Oportunidades de Desarrollo	72	64	61
Beneficios	81	70	64
Riesgo Psicosocial	83	70	65
Cultura	82	-	67
Gestión del Desempeño	71	75	65
Autonomía y Empowerment	80	69	65
Recursos	74	73	66
Entrenamiento	75	58	58
Colaboración	72	69	62
Estructura y Procesos	84	69	65
Adecuación al Cargo	86	85	80
Ambiente Facilitador	79	71	63
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>73</b>	<b>67</b>

Fuente: Hay Group 2014.

## Seguridad Industrial y Salud Ocupacional

En este ámbito de la gestión humana, en el período de información podemos destacar los siguientes logros.

Recertificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, bajo la norma OSHAS 1800, por parte del ICONTEC.

Capacitación y entrenamiento de 92 brigadistas en más de 2200 horas hombre, en temas especializados para la prevención, manejo y atención de emergencias.

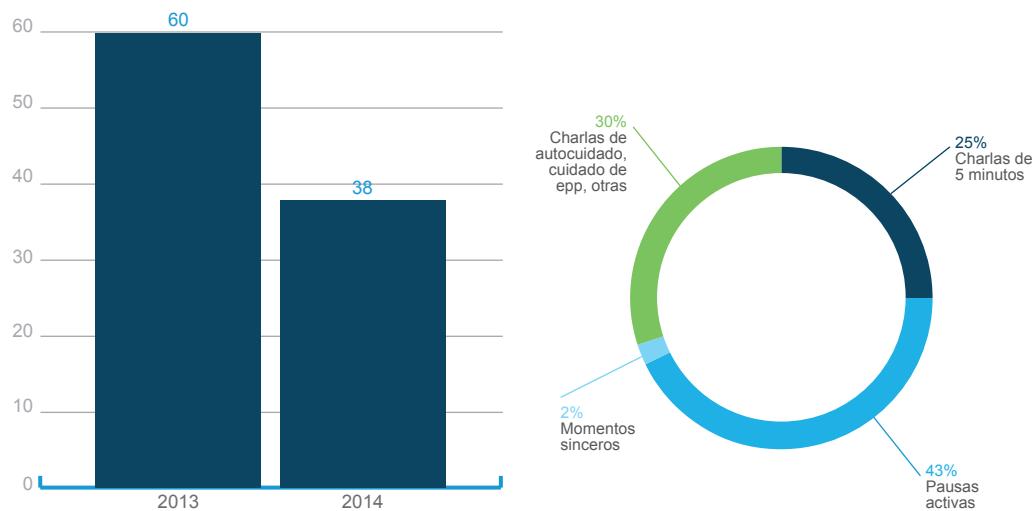
Vinculación de más de 800 trabajadores operativos de procesos críticos al Programa Liga 100% Segura y Saludable en su cuarta versión.

Disminución notable de la severidad de las lesiones ocurridas; mejoramiento del cumplimiento de procedimientos y normas de seguridad en cuanto a prevención y gestión del riesgo.



En el programa Liga 100% Segura se obtuvo una reducción del 37 por ciento en la accidentalidad laboral con respecto al 2013. Fueron más de 204 horas de capacitación con respecto a seguridad y salud ocupacional para el sector de aseo.

### Accidentes de trabajo



### Seguridad y salud en el trabajo

	Unidades	2011	2012	2013	2014
Accidentes laborales	Número	34	23	18	24
Accidentes con baja	Número	17	15	16	17
Duración media	Días	6,59	4,17	12,89	5,92
Jornadas perdidas	Días	224	96	232	142
Total horas trabajadas	Horas	2.921.904	2.792.768	1.955.119	2.002.759
Total de trabajadores expuestos a riesgos laborales	Trabajadores	677	681	674	689
Horas perdidas por absentismo	Horas	15.816	11.128	23.240	10.744
Absentismo	%	0,54%	0,40%	1,19%	0,01%
Índice de Frecuencia de accidentes con baja	ad	5,82	5,37	8,18	8,49
Índice de Frecuencia de accidentes totales	ad	11,64	8,24	9,21	11,98
Índice de Gravedad	ad	0,0767	0,0034	0,1190	0,0709
Índice de Incidencia	ad	50,22	33,92	26,72	34,83
Víctimas mortales (Número)	Número	0	0	0	0
Colectivo de trabajadores representados en los Comités de seguridad y salud	%	100%	100%	100%	100%

También se implementó en conjunto con la Empresa CONTACTAMOS la primera fase del programa El ser, dando reconocimiento a 19 personas que se destacaron durante el año.

## Salud

Todos los trabajadores se encuentran afiliados a las entidades promotoras de salud (EPS), donde tienen cubrimiento para su atención asistencial en caso de enfermedad común y se tienen afiliados a la Administradora de Riesgos Laborales (ARL) para cubrimiento en caso de accidente o enfermedad laboral y el cubrimiento del pago de sus prestaciones económicas a que tenga derecho.

Se cuenta con una Enfermería para la atención en caso de los primeros auxilios a cargo de una enfermera especialista en salud ocupacional, la cual coordina las actividades de promoción y prevención en salud, con presupuestos propios y apoyo de las diferentes EPS y de las ARL.

Se destaca también las campañas a los empleados para promover el estilo de vida saludable con capacitaciones y campañas de pausas en el trabajo; acondicionamiento físico; la feria de la salud; la semana de la salud ocupacional; campañas para detectar cáncer masculino y femenino; jornadas de salud oral, y capacitaciones periódicas en diferentes temas como por ejemplo prevención de enfermedades de transmisión sexual; prevención del VIH; planificación familiar; cuidados del embarazo; cuidados de la espalda; prevención del ruido y cuidado de la visión.

La Empresa cuenta con tres convenios con EPS por los cuales el cuerpo médico de estas entidades, visita las instalaciones semanalmente y realiza consultas médicas a los trabajadores afiliados a ellas.

También se cuenta con el apoyo de un médico especialista en salud ocupacional de la ARL para la revisión de los trabajadores. En caso de accidentes o enfermedades laborales, se hace el seguimiento de casos y asesoría en los Sistemas de Vigilancia Epidemiológica. En Triple A se cuenta con el apoyo de dos fisioterapeutas para desarrollar pausas activas, observaciones de comportamiento seguro, acondicionamiento físico, terapias, capacitaciones y exámenes de ingreso de tipo osteomuscular.

## Riesgos de enfermedad

Existen trabajos que generan riesgo de enfermedad, pero la Empresa cuenta con programas de prevención y promoción llamados Sistemas de Vigilancia Epidemiológicas con el fin de medir anualmente el efecto sobre la salud de los trabajadores y detectar a tiempo alguna alteración de sus condiciones de salud.

Entre los sistemas existentes en la Empresa están los siguientes: riesgo químico; vibración segmento mano; conservación auditiva; prevención de radiaciones ionizantes y patologías osteomusculares. Programas que permiten realizar seguimiento a los trabajadores de acuerdo con

los riesgos presentes en la Empresa y lograr los controles requeridos para mantener al empleado sano y productivo.

## Acuerdos con el sindicato

En Triple A existe una organización sindical de empresa llamada Sindicato de Trabajadores de La Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla "SINTRATRIPLE A" fundada en el año 2009, con la que se ha logrado firmar tres convenciones colectivas de trabajo; la última de ellas se celebró el pasado 18 de marzo de 2014 con una vigencia de dos años.

De los 412 trabajadores que actualmente se encuentran dentro del ámbito de aplicación de Convención Colectiva de Trabajo, se han visto beneficiados 311 trabajadores, de los cuales 151 trabajadores se encuentran afiliados a SINTRATRIPLE A.

En el 2014 la relación con SINTRATRIPLE A se vio fortalecida mediante la creación de diversos escenarios donde se propició el trabajo conjunto; esto como muestra de la convicción de Triple A en que el diálogo es el mecanismo ideal de concertación, bajo premisas mínimas de respeto entre las partes.



*En Triple A se promueve la seguridad y salud ocupacional.*

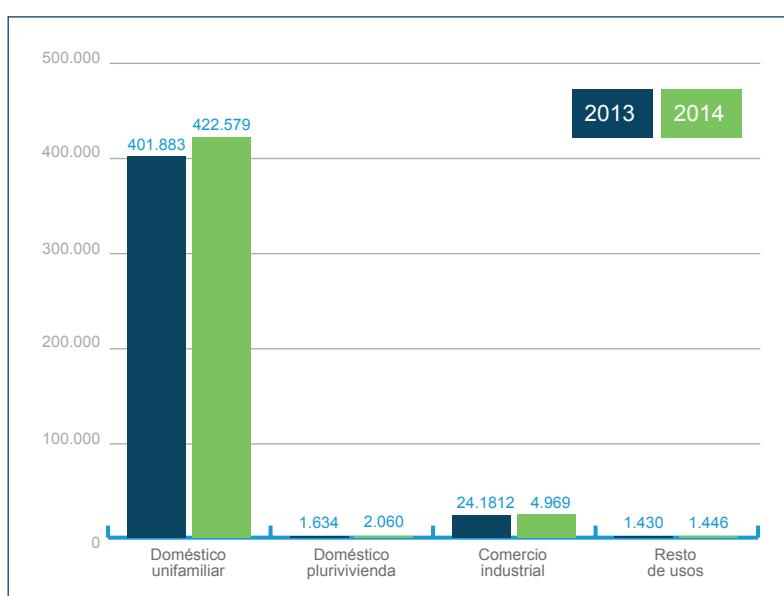
## Enfoque al cliente

Como un hito de suma importancia de Triple A en año 2014 es el que la convierte en la primera empresa del país del sector de agua potable y saneamiento básico en la que se implementa el nuevo esquema de mercado regional para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo a un mayor número de usuarios con altos estándares de calidad y criterios de sostenibilidad de largo plazo<sup>7</sup>.

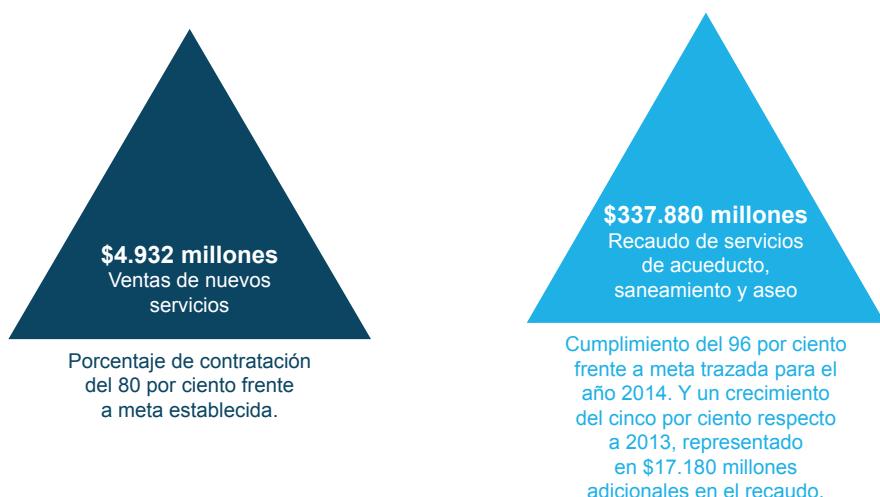
Un hecho empresarial de esta naturaleza refrenda uno de los sellos que en cerca de 25 años de historia ha caracterizado a Triple A como es su vocación empresarial del servicio con excelencia. También, presenta a Triple A como un operador sólido que garantizará a la nueva población por ella atendida una solución de largo plazo.

## Segmentación del mercado

El año 2014 concluyó para Triple A con 451.054 según la segmentación que se indica a continuación con una clara predominancia del mercado residencial de las zonas cubiertas por su operación.



## Ingresos por ventas y recaudo



<sup>7</sup> Resolución CRA 701 de 2014.

## Implantación del Sistema de Lectura Remota

Este sistema fue implantado en el año 2014 para el control y seguimiento de consumos, con los siguientes resultados.



## Gestión por *scoring* de cartera

Triple A está implementando el *scoring* de cartera con el fin de mejorar el proceso de evaluación, comportamiento y cobranza de la facturación de una forma ágil y segura.

Se han desarrollado las fases de modelación partiendo del levantamiento, definición de parámetros y estimación del modelo, hasta pasar por su validación con el diseño de estrategias y la documentación de resultados, para la retroalimentación y alistamiento de datos para la implementación en el mercado real.

## Canales de atención al cliente

Triple A continúo con la optimización de los procedimientos y trámites en la atención al cliente. Mejoró los tiempos de respuesta a las solicitudes de sus clientes y perfeccionó nuevas herramientas que le permitieron ser más accesibles para sus clientes y mejorar la prestación del servicio. Los resultados de esta gestión se presentan a continuación:



**1.231.031 clientes atendidos,**

**79% (969.208) por medios no presenciales**

### Disminución de costos de visitas por gestión y quejas por gestión de cobro,

por la implementación del sistema de registro de pagos en línea, iniciando con los cinco principales canales de pago (bancos y compraventas).

### Red de Apoyo como canal de comunicación directa con la comunidad,

para el acercamiento oportuno a los incidentes que se pueden presentar durante la prestación de los servicios.

Incremento del **67%** en el número de visitas en la oficina móvil,

**5.607** clientes adicionales respecto al año 2013, principalmente por estrategias de gestión local en el suroccidente de Barranquilla.

## Estructura tarifaria Triple A

En 2014 se estructuró la nueva regulación tarifaria orientada al cumplimiento de estándares de servicio y al control en la ejecución de inversiones. Esta metodología tarifaria de acueducto y alcantarillado implicó generar mayores esfuerzos organizacionales en términos de control con el propósito de mejorar la calidad de los servicios.

### Servicio de acueducto y aseo

Las tarifas de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo para 2014 se calcularon con base en el régimen y las fórmulas definidas por CRA, observando de cerca los criterios señalados por las entidades territoriales en materia de subsidios.

Los criterios que se tomaron como relevantes para implementar el esquema de tarifario del servicio de acueducto para el 2014 fueron los siguientes.



Por su parte las tarifas en el servicio de aseo fueron establecidas como se indica.



Además de lo anterior, los clientes residenciales se encuentran clasificados en estratos socioeconómicos del 1 al 6, clasificados así: estrato 1, bajo-bajo; estrato 2, bajo; estrato 3, medio-bajo; estrato 4, medio; estrato 5, medio-alto; estrato 6, alto. Los clientes no residenciales se clasifican según su uso en comerciales, industriales y oficiales/especiales.

Para conocer en detalle el esquema tarifario de acuerdo con el servicio en particular sea de acueducto, aseo y alcantarillado, el valor y el estrato socioeconómico, consultar en: [www.aaa.com.co/aaa/gctarifas.html](http://www.aaa.com.co/aaa/gctarifas.html)

Los usuarios residenciales de menores ingresos reciben un descuento o subsidio para poder cumplir con el pago oportuno del servicio.



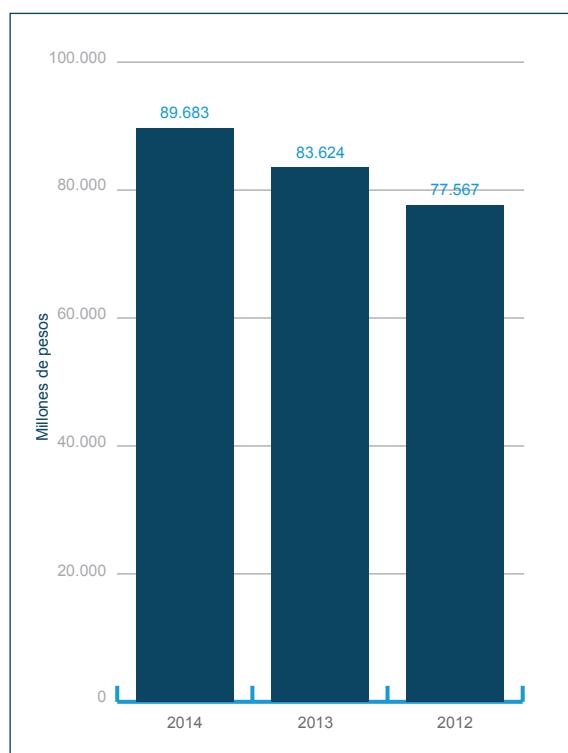
## Servicio de aseo

En febrero del 2014 se inició la prestación del servicio de recolección, transporte y disposición final de residuos en el sector rural sobre la vía al mar del Municipio de Tubará. Triple A sigue prestando el servicio de aseo en el Distrito de Barranquilla y en los municipios de Puerto Colombia, Galapa y Sabanalarga.

El comportamiento de los suscriptores alcanzó un crecimiento del 4,3 por ciento frente al año 2013, siendo el resultado más favorable el del municipio de Puerto Colombia, como se refleja en esta tabla.

Municipios	2014	2013	Variación 2014/2013	2012	Variación 2013/2012
Barranquilla	269.990	259.417	4,1%	252.675	2,7%
Galapa	7.196	6.972	3,2%	6.756	3,2%
Puerto Colombia	10.142	9.384	8,1%	8.384	11,9%
Sabanalarga	12.814	11.999	6,8%	11.740	2,2%
Tubará - Zona Rural	139	0	100%	0	0
<b>Total</b>	<b>300.281</b>	<b>287.772</b>	<b>4,3%</b>	<b>279.555</b>	<b>2,9%</b>

Los ingresos por facturación por todo concepto del servicio público de aseo tuvieron un crecimiento del siete por ciento frente a 2012, principalmente ocasionado por los ajustes en los procesos de optimización de barido y limpieza de vías públicas, como del crecimiento natural de suscriptores en el año evaluado.



Fuente: Triple A.

## Mejorando el servicio al cliente

Triple A es consciente de la importancia de evaluar el nivel de satisfacción de sus clientes con los servicios prestados en los diferentes municipios, periódicamente contrata una encuesta de satisfacción con una empresa experta en el tema, la cual de manera imparcial y profesional aplica una encuesta a una muestra representativa de la población atendida.

El objetivo de esta encuesta es seleccionar dimensiones de calidad de servicio para establecer un indicador de gestión que permita evaluar aspectos básicos en el corto plazo, los cuales son determinantes para mejorar el posicionamiento de la Empresa en la comunidad atendida.

Entre los aspectos evaluados en el año 2014 se encontró que la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía son elementos tangibles en el proceso de prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en Barranquilla y los municipios donde Triple A presta el servicio. Asimismo, se evaluó la imagen y reputación y los niveles de fidelización de los usuarios.

Como hubo temas que habían cumplido su ciclo, se decidió eliminar dichos aspectos e incluir otros de gran importancia para la Empresa como son: la evaluación del cambio de factura, las diferentes campañas de comunicación vigentes, entre otros.

Asimismo, considerando la importancia del nuevo servicio de RESPEL prestado por la Empresa, también se aplicó una encuesta a un gran porcentaje a los clientes de este servicio.

Entre los aspectos más importantes evaluados para Barranquilla tenemos los siguientes:



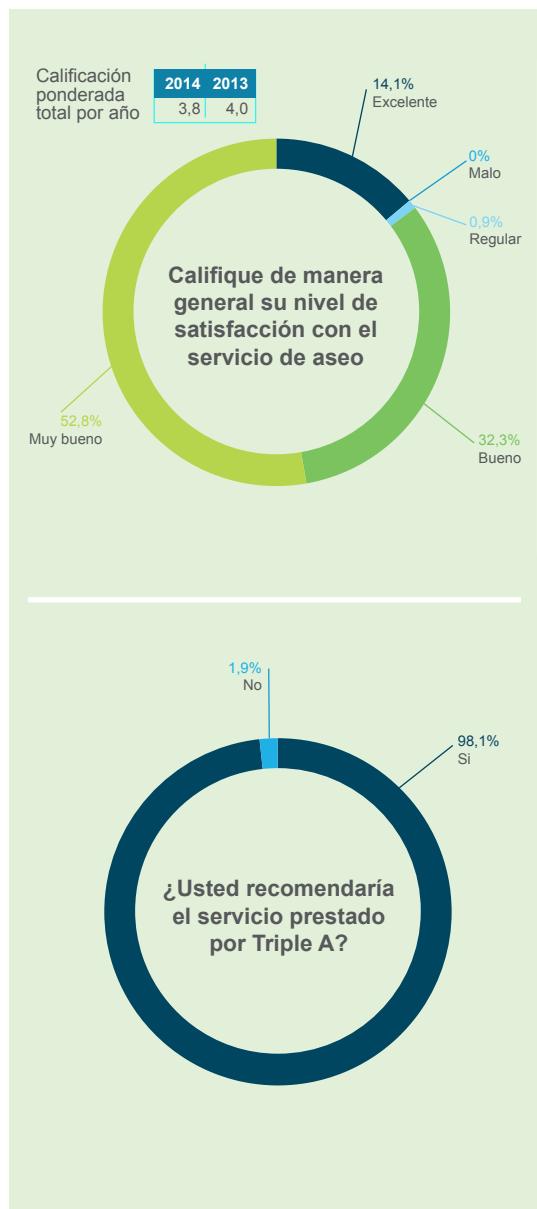
¿Usted bebe el agua del acueducto, directo de la llave?



Califique de manera general su nivel de satisfacción con el servicio de suministro de agua potable



Nivel de satisfacción con el servicio de alcantarillado



Fuente: *Mediciones y Servicios de Marketing MSM*.





*Atendemos amable y diligentemente a nuestros clientes.*

## Trabajando por mejorar las competencias comerciales

En el programa Gente Máxima se impartieron 5.364 horas de formación a los gestores de satisfacción de Triple A, en el marco de los programas Abriendo Caminos y Estudios Máximos.

De esta manera se extendió el alcance del programa a todos los funcionarios de la Gerencia Comercial, lo que permitió fortalecer el enfoque por procesos y la comunicación, entre otras competencias.

## Mantenimiento preventivo y correctivo del alcantarillado

Realizar mantenimiento preventivo y correctivo de las redes de acueducto y alcantarillado garantiza a los clientes de Triple A un correcto funcionamiento del servicio. Es por esto que en 2014 se realizaron 26,64 Kilómetros de reposición de tuberías, en diámetros de 160, 200, 250 y 300 mm de diámetros, en los municipios de Barranquilla, Baranoa, Galapa, Puerto Colombia, Sabanagrande, Sabanalarga, Santo Tomás y Soledad.

## Plan de reposición de redes

En 2014 la Empresa realizó 216,18 kilómetros, de limpieza de redes con equipo succión presión, en las ciudades de Barranquilla y Soledad y en los municipios de Puerto Colombia, Sabanagrande, Santo Tomás, Sabanalarga, Galapa y Baranoa. Esto garantizó el cumplimiento de las expectativas que se habían planteado a estas comunidades.

## Seguridad del cliente y calidad del agua

En el año 2014 se observa un comportamiento ascendente de la producción de agua como consecuencia de la mayor demanda, causada principalmente, por la extensa sequía, seguido del crecimiento acelerado del Distrito de Barranquilla y el municipio de Puerto Colombia.

	Volumen producido,m3 por ETAP			
	Barranquilla	Puerto Colombia	Sabanagrande	Poneda
Promedio mes 2013	15.764.753	328.416	757.434	440.626
Promedio mes 2014	16.364.791	360.737	762.858	498.330

Los volúmenes registrados corresponden a la cantidad de agua producida en cada estación de tratamiento, equivalente al agua bombeada.





*El sector de la intendencia fluvial se ha impactado positivamente con las obras del saneamiento de la cuenca oriental.*

## Gestión hacia el medio ambiente

Como una empresa que es consciente del impacto que produce la gestión del recurso hídrico en su operación, Triple A reconoce lo esencial que es éste para el desarrollo de la población atendida y la sostenibilidad de la región. De tal manera se registra el avance logrado en el año en la implementación del Sistema de Gestión Ambiental bajo la norma ISO 14001 a partir del análisis del ciclo de vida de los servicios.

En este contexto se han revisado los procedimientos de evaluación de los impactos ambientales producidos por la operación de la Organización y cuantificar el inventario de entradas y salidas de los procesos unitarios.

Es de subrayar el estricto cumplimiento empresarial de Triple A de los requisitos establecidos en la normatividad ambiental, realizando la evaluación sistemática de procesos y procedimientos para verificar su cumplimiento.

## Adopción del principio de precaución

Triple A al amparo de este principio y conforme con sus capacidades como operadora de servicios públicos, aborda la gestión de los posibles impactos ambientales mediante prácticas eficaces que contribuyan a la protección del entorno y de los ecosistemas que rodean su operación.

## Gestión adecuada de los recursos

### Gestión integral del agua

Durante el año 2014 se dio inicio al desarrollo del proyecto Integrales de eficiencia energética de acueductos llave en mano con suministro de motores, bombas, arrancadores y variadores de velocidad de baja y media tensión. De tal manera se instalaron variadores de velocidad en cuatro estaciones de bombeo de agua de la ciudad de Barranquilla.

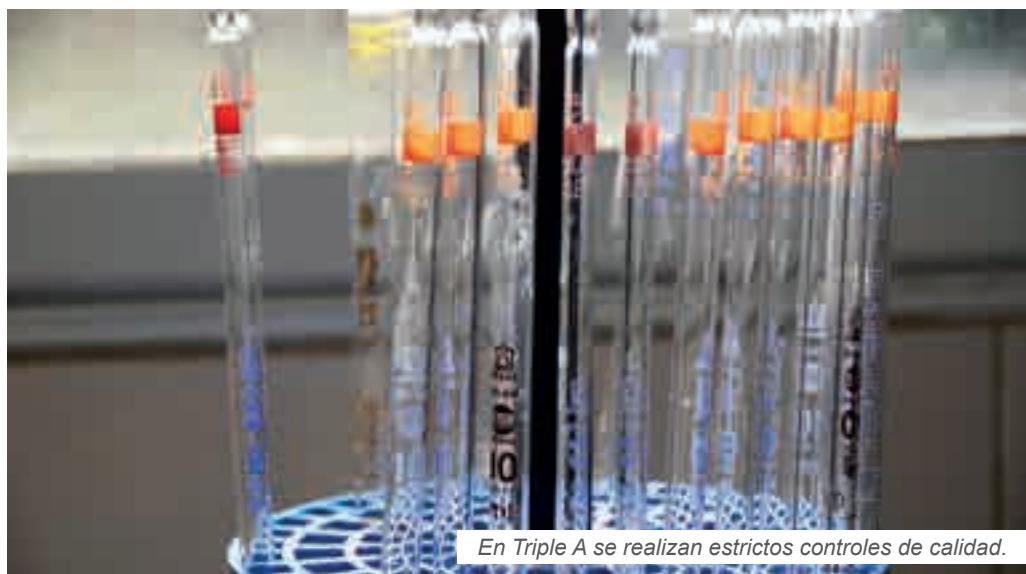
Este hecho empresarial es de suma importancia debido a que todo el sistema de distribución de Triple A trabaja por bombeo directo contra la red. El acueducto de Barranquilla está ubicado a orillas del río Magdalena a una cota de ocho metros sobre el nivel del mar, debiéndose llevar agua hasta la cota 140 metros lo que implica bombeos y rebombeos para abastecer a la población cumpliendo con las exigencias de la demanda.

Estos cambios tecnológicos en los sistemas de bombeo de las cuatro estaciones apuntan al incremento de la competitividad y sostenibilidad ambiental de la Compañía. Una de las características más importantes del proyecto fue su diseño a cargo del equipo humano de Triple A.

### Consumo por captaciones (en hm<sup>3</sup>/año)

En la gestión de 2014 se resaltan los siguientes volúmenes derivados para el consumo de captaciones:

Cuenca	Unidades	2013	2014
Captación ETAP Barranquilla	Hm <sup>3</sup> /año	199,40	205,82
Captación Las Flores	Hm <sup>3</sup> /año	4,11	4,51
Captación Sabanagrande	Hm <sup>3</sup> /año	9,65	9,71
Captación Ponedera	Hm <sup>3</sup> /año	5,46	6,27



## Consumo de energía

### Hacia la eficiencia energética

En 2014 se instalaron variadores de velocidad en cuatro estaciones de bombeo de agua en la red de Triple A, con impacto positivo en la disminución del consumo de energía y la presión del servicio en horas de bajo consumo de agua de acuerdo con la demanda presentada.

Por su parte en el ámbito interno de sus diferentes instalaciones, Triple A es también cuidadosa de los consumos de energía en sus respectivas sedes promoviendo el ahorro y la optimización de los procesos, en consonancia con su enfoque integral de responsabilidad ambiental.

El consumo directo de energía de acuerdo con la actividad prestada fue de:



El consumo eléctrico total fue de 149.785.696kW en 2014, aumentando un cuatro por ciento el consumo de la Compañía con respecto al período 2013. Se atribuye buena parte del incremento en el consumo de energía a la puesta en operación del proyecto de saneamiento de la zona sur oriental de Barranquilla, proyecto que elimina la descarga directa de 2300 litros por segundo al sistema de caños de la ciudad, mediante interceptores y estaciones de bombeo de alcantarillado que conducen y disponen las aguas residuales al río Magdalena, previo tratamiento preliminar avanzado.

## Consumo eléctrico por actividad

	Unidades	2013	2014
<b>Abastecimiento</b>			
Presas o captaciones de agua	kWh	19.657.418	21.226.703
ETAP	kWh	3.369.530	3.553.058
Bombeos abastecimiento	kWh	114.558.487	117.957.783
Total abastecimiento	kWh	137.585.435	142.737.544
<b>Saneamiento</b>			
EBAR (bombeos de residuales)	kWh	3.928.389	4.692.781
EDAR (depuración de residuales)	kWh	1.463.714	1.891.419
Total Saneamiento	kWh	5.392.103	6.584.201
<b>Otras áreas</b>			
Oficinas, almacenes y otros	kWh	488.769	463.952
<b>Total otras áreas</b>	<b>kWh</b>	<b>488.769</b>	<b>463.952</b>
<b>Consumo total de energía eléctrica</b>	<b>kWh</b>	<b>143.466.307</b>	<b>149.785.696</b>

## Consumo de materiales registrados

Los materiales de mayor consumo en la gestión del servicio de acueducto son los reactivos en las estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR) y en las estaciones de tratamiento de agua potable (ETAP). A continuación se presentan los consumos de reactivos en la gestión del año 2014.

### Consumo de reactivos en las estaciones de aguas residuales

Materia consumida	Unidades	2013	2014
Cal	T	1.80	7.66
Antiespumante	T	0.28	0.33

El aumento que se registra en 2014 se debe a la entrada en operación de las estaciones Rebolo, EDAR Barranquillita y Felicidad.

### Consumos de reactivos en las estaciones de tratamiento de agua potable

Reactivos	Unidades	2013	2014
Cloro	T	719,66	734,17
Sulfato alúmina	T	0,00	0,00
Policloruro alúmina	T	1.620,31	1.777,58
Polielectrolitos	T	372,51	382,37
Carbón activo polvo	T	43,03	13,59
Hipoclorito sódico	T	146,15	132,39
Otros 1	T		1,81
<b>Total</b>		<b>2.903,48</b>	<b>3.041,90</b>

## Gestión de residuos no peligrosos y peligrosos

En el marco del Sistema de Gestión Ambiental y teniendo en cuenta el impacto que los residuos peligrosos y no peligrosos producen al medio ambiente, Triple A como parte de la gestión de su cadena de valor realiza el más estricto seguimiento a la disposición correcta de estos elementos.

### Residuos no peligrosos generados y destino (en kg/año)



Celda de disposición de residuos peligrosos, Parque Ambiental Los Pocitos.

Tipos de residuos	Unidades	2013	2014	Destino principal en el periodo
Papel y cartón	kg	15.645	20.461	Reciclado
Plásticos	kg	303	10	Recuperación
Metales	kg	7.718	495	Reciclado
Residuos de pre tratamiento EDAR y EBAR	kg		1.102.165	Vertedero autorizado previo acondicionamiento
<b>Total residuos no peligrosos</b>	<b>kg</b>	<b>23.667</b>	<b>1.123.131Kg</b>	

#### Residuos peligrosos y biosanitarios

Tipos de residuos	Unidades	2013	3T 2014	2014	Destino principal en el periodo
Otros aceites de motor, transmisión mecánica y lubricantes -grasa	kg	7449	1451	5694	Recuperación
Productos químicos de laboratorio: aguas contaminadas análisis	kg	22	23	985	Eliminación: incineración
Filtros de aceite no especificados en otras categorías	kg	1227	380	638	Recuperación
Baterías de plomo	kg		516	516	Eliminación: incineración
Tubos fluorescentes y otros residuos que contienen mercurio	kg	645	230	320	Recuperación
EPP - Elementos de protección personal contaminados - Otros elementos contaminados	kg	134	0	229	Eliminación: incineración

#### Gestión de Residuos Sólidos Peligrosos – RESPEL

En el marco de la estrategia de crecimiento empresarial, en el 2014 se consolidó la comercialización de los servicios de recolección, transporte, tratamiento y disposición final de residuos peligrosos y especiales, como primer año de gestión de esta unidad de negocio.

Dentro de las diferentes actividades realizadas en el año se incrementó la fuerza de ventas, la adquisición de un vehículo de carga adecuado para el manejo y transporte de residuos peligrosos; la adecuación de una estructura de información de seguimiento a los clientes; ajustes a los procedimientos de ventas y de facturación, búsqueda, selección y suscripción de alianzas estratégicas con proveedores locales para el manejo de diferentes tratamientos de residuos peligrosos; la adquisición de maquina destructora de luminarias; entre otros aspectos.

Con base en lo anterior, se lograron los siguientes resultados:

- Toneladas gestionadas, 2.032,02 que se distribuyen según el tipo de servicio de la siguiente forma:



Fuente: Triple A.

- Valor facturado \$740 millones de pesos, superando la meta prevista en un 145,4 por ciento; la distribución de la facturación por tipo de residuo fue:



Fuente: Triple A.

- Valor recaudado al año por valor de \$458 millones, superando la meta prevista en un 118,7 por ciento; el promedio de rotación de cartera está sobre los 45 días.

- Vinculación de nuevos clientes en el 2014, fueron 115 empresas, de diferentes sectores productivos; en el 2013 se tenían solo 17 empresas.

- Desarrollo de 49 horas de capacitación a los clientes sobre el marco normativo y las buenas prácticas frente a la gestión de residuos peligrosos, con una participación de 774 asistentes.

#### Vertido incontrolado de residuos

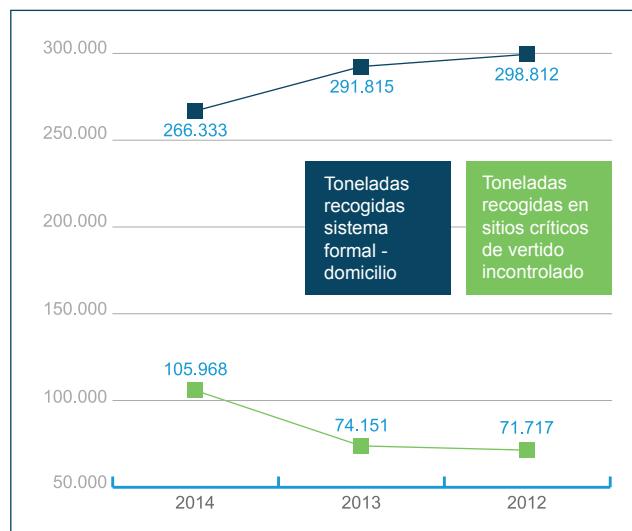
Gracias a la estrategia de Vive Barranquilla Limpia y la consolidación del esquema de comparendo ambiental, en conjunto con el Distrito de Barranquilla, el Departamento Administrativo de Medio Ambiente de Barranquilla (DAMAB) y Triple A, durante el 2014 se actualizó el censo de puntos críticos de vertido incontrolado de residuos para cada zona de prestación, entregando esta información a las respectivas alcaldías. El resultado del censo fue el siguiente:

Área de prestación	No. puntos críticos		
	2014	2013	2012
Barranquilla	155	160	169
Puerto Colombia	6	6	6
Galapa	6	6	6
Sabanalarga	10	10	10
<b>Total</b>	<b>177</b>	<b>182</b>	<b>191</b>

*Nota: Los datos del 2012 y 2013 para los municipios de Puerto Colombia, Galapa y Sabanalarga son estimados, según las referencias estadísticas disponibles.*

Durante el año 2014 a todos los puntos críticos de las diferentes zonas de prestación se realizaron diferentes actividades de limpieza, con frecuencia mínima de una vez al mes en los casos de los puntos críticos de los municipios de Galapa y Sabanalarga; entre dos a cuatro veces al mes para algunos sitios del municipio de Puerto Colombia, y en el caso de Barranquilla, hay frecuencias bisemanales y diarias según sea el sitio.

El comportamiento de las toneladas recogidas en cada punto crítico de vertido incontrolado para el Distrito de Barranquilla refleja una reducción 3,3 por ciento frente al año 2013.



Fuente: Triple A.



## Depuración

Triple A gestiona de una manera eficiente la depuración de las aguas residuales de la comunidad de Barranquilla. En la actualidad cuenta con siete estaciones de aguas depuradoras en la comunidad donde presta sus servicios.

El volumen de metros cúbicos depurado en las EDAR es de 32 millones de metros cúbicos.

	Unidades	2013	2014
Volumen depurado respecto a volumen derivado para el consumo	%	14.90%	14
Capacidad de tratamiento	Miles hab. equivalentes de diseño	566	566

## Contaminación eliminada en las EDAR gestionadas por la Empresa

Calidad medida del agua de entrada	Unidades	2013	2014
DBO	Mg/L	260	216
Sólidos en suspensión	Mg/L	229	199
Calidad medida del agua depurada	Unidades	2013	2014
DBO	Mg/L	62	55
Sólidos en suspensión	Mg/L	68	55
Carga Contaminante eliminada	Unidades	2013	2014
DBO	Mg/L		
Sólidos en suspensión	Mg/L		
Rendimiento de la depuración	Unidades	2013	2014
DBO	Mg/L	73.5	75
Sólidos en suspensión	Mg/L	77.8	73
DQO	Mg/L	62.6	62
Fósforo	Mg/L	0	0
Nitrógeno	Mg/L	18.6	14

## Consumo de papel

Para el desarrollo de las actividades administrativas y comerciales, el principal consumo de material es el papel. En este sentido se procuró crear estrategias para evitar una mala utilización de este recurso. En 2014 fue gestionado así:

### Consumo interno de papel en actividades administrativas

	Unidades	2013	2014
Papel blanco	kg	13.907	12.868



*Equipo de analistas de la Dirección de Facturación y Base de Datos.*

#### Consumo interno de papel en envíos de facturas y documentos comerciales

	Unidades	2013	2014
Sobres de facturas	kg		0
Facturas	kg	25.284	25.613
Sobre documentos comerciales	kg		0
Papel documentos comerciales	kg	11.842	14.551
<b>Total consumo</b>	<b>kg</b>	<b>37.126</b>	<b>40.164</b>

#### Consumo de papel externo en envío de facturas y documentos comerciales a través de proveedores (HOJAS y Kg)

	Unidades	2014	Unidades	2014
Sobres de facturas	Hojas	0	Kg	0
Facturas	Hojas	5666768	Kg	31.734
Sobre documentos comerciales	Hojas	0	Kg	0
Papel documentos comerciales	Hojas	3219489	Kg	18.029
<b>Total consumo</b>	<b>Hojas</b>	<b>8.886.257</b>	<b>Kg</b>	<b>49.763</b>

## Ocupación de suelo por infraestructuras gestionadas por la Empresa

	Unidades	2013	2014
Superficie total ocupada (en ha)	Hectáreas	277,0	277,0
Superficie ocupada en terrenos sujetos a alguna figura legal de protección (en ha)	Hectáreas	30,0	30,0
Porcentaje de superficie ocupada en terrenos sujetos a alguna figura	%	0,1	0,1

## Cambio climático

La gestión de prevención que realiza Triple A por acción del cambio climático está orientada a garantizar el adecuado funcionamiento de los sistemas de captación de agua cruda, actividad que se ve afectada por el descenso de los niveles de agua en el río Magdalena en épocas de sequía.

La cuña marina en el río Magdalena, sumado al descenso del nivel del río, afecta la calidad de agua cruda requerida en la bocatoma del acueducto de Puerto Colombia, uno de los municipios donde se presta el servicio de acueducto. Para mitigar esta problemática se interconectaron los sistemas de Puerto Colombia y Barranquilla, disminuyendo el grado de vulnerabilidad de los sistemas.

La bocatoma del Acueducto de Ponedera se ve afectada por el ascenso del nivel de aguas en el río Magdalena. Por lo anterior, se implementó un sistema alterno de captación en la Ciénaga del Uvero, garantizando la continuidad del servicio a 100.000 habitantes en los municipios de Ponedera y Sabanalarga.

## Proyecto de biogás – MDL Los Pocitos

Durante el 2014 se continuó con la ejecución del proyecto de Mecanismo de Desarrollo Limpio (MDL) de Biogás en el Parque Ambiental “Los Pocitos”, registrado ante la Comisión de las Naciones Unidas para el Cambio Climático (UNFCCC) desde Julio 2013. Se suspendió el proceso de venta de los CER por efecto de la reducción en el valor de venta.

La evolución de la quema de biogás es la siguiente:

	2014**	2013	2012*
Quema de Biogás (M3)	313.130	307.805	111.993
Ton CO2 dejadas de emitir	2.356,84	2.316,76	842,94

\*2012, solo corresponde a dos meses de operación.

\*\* 2014, corresponde a seis meses de operación.

Durante el segundo semestre del 2014 se suspendió la quema de biogás en la planta, debido a la no generación de biogás en el vaso que está conectado para la extracción.

## Transporte

La Empresa maneja el transporte necesario para las operaciones del sistema de acueducto y alcantarillado mediante leasing. En el periodo de reporte registraron las siguientes distancias recorridas.

	Km. recorridos vehículos ligeros	No. vehículos ligeros
Enero	345.578	190
Febrero	283.249	192
Marzo	334.899	194
Abril	300.588	194
Mayo	384.262	194
Junio	338.833	194
Julio	398.334	194
Agosto	385.116	194
Septiembre	389.813	194
Octubre	393.529	194
Noviembre	356.569	194
Diciembre	339.064	195

Este es el resumen de los consumos de combustible según el origen en GJ

Origen	Unidades	2014
Consumo de gasolina de vehículos y maquinaria de la empresa	GJ	79.157
Consumo de gasolina en vehículos	GJ	8.379
Consumo total de combustibles fósiles	GJ	87.536

Respecto al servicio de aseo, la Compañía tiene subcontratado el transporte de los residuos para la ciudad de Barranquilla y lo presta directamente en los municipios de Galapa, Puerto Colombia, Sabanalarga y en la zona rural de Tubará.

El contratista cuenta con 71 vehículos entre compactadoras, volquetas y otros equipos. Propios son 32 carros para la operación de los municipios. Al relleno sanitario y Parque Ambiental Los Pocitos, ubicado a 17 kilómetros de Barranquilla, llegan diariamente en promedio 1.479 toneladas de residuos sólidos.

Es de anotarse que en la actualidad el alcance de la interventoría de este contrato no cubre el seguimiento de los consumos de materias primas, emisiones ambientales y otro de interés ambiental.

## Biodiversidad

En el marco de las medidas de compensación forestal de la licencia ambiental del relleno sanitario Parque Ambiental Los Pocitos, se implementó un programa para la siembra de 17.470 árboles.

El objetivo contemplado para el desarrollo de esta acción de responsabilidad ambiental es la restitución del entorno que se vio afectado por la construcción del relleno sanitario. Para tal efecto, ha sido necesario planificar y ejecutar el Plan de Compensación Forestal con la siembra de 8.835 árboles maderables de especies nativas como roble, campano, ceiba bonga, ceiba blanca y exóticas como melina, neem y eucalipto, en aras de lograr un bosque protector de aproximadamente nueve hectáreas, localizado en un área que esté al interior del relleno sanitario.

El 50 por ciento restante de árboles frutales, que son 8.835 árboles, deben ser especies de buena contextura, tales como mango, guayaba, anón,

tamarindo, zapote y níspero y se deberán plantar, por una parte, en el entorno interior del relleno sanitario, y por la otra, en el entorno exterior específicamente en los municipios de Galapa y Tubará. De tal manera se da también cumplimiento a las especificaciones de la autoridad ambiental que otorgó la licencia de construcción del relleno sanitario y Parque Ambiental Los Pocitos.

Durante el año 2014 se sembraron 4.749 árboles en el marco del programa de compensación ambiental que se viene desarrollando. Triple A llevará a cabo el mantenimiento de los 17.470 árboles durante tres años entregándolos con una supervivencia del 95 por ciento. Para lo anterior, la Empresa involucra a la comunidad de la zona de influencia del Parque Ambiental Los Pocitos, corregimiento de Cuatro Bocas, y Juan Mina, entre otros, para efectos de informar la clase de árbol que se siembra y la responsabilidad en su cuidado y mantenimiento.



Programa de Compensación Forestal. Parque Ambiental Los Pocitos.

Es de anotarse que la producción de tal número de especies se realiza en el vivero que ubicado en el mismo Parque Los Pocitos, permite a la Organización el cabal cumplimiento del compromiso adquirido, no sólo con las autoridades ambientales, también con la CRA, sino también con el desarrollo sustentable de la región en la preservación de su flora, fauna y la gestión responsable del recurso hídrico.

En cuanto al embellecimiento de los jardines de las sedes de la Organización se realizan actividades direccionaladas a la preservación del entorno paisajístico ya existente, como también, al mejoramiento de las áreas afectadas por diversos factores y a la construcción de nuevos jardines de acuerdo con la necesidad en particular.

En este mismo ámbito de la gestión para la preservación de la biodiversidad, se registra que a través de la Fundación Triple A las 35 hectáreas que están protegidas están ubicadas dentro del Centro de Formación para la Productividad y la Educación Ambiental - Aulas Ambientales Experimentales en el kilómetro 17 vía Juan Mina Turabá, colindante con el relleno sanitario.

Allí se encuentra un bosque tropical seco que conserva gran cantidad de especies de flora y fauna muy características de la región. Los bosques secos tropicales se destacan por poseer un período de lluvias, durante el cual la vegetación se conserva verde y exuberante, y un período de sequía, durante el cual la vegetación pierde su follaje como ocurre en lugares donde los árboles pierden sus hojas durante el otoño. El lugar alberga alrededor de 55 especies de árboles entre los que podemos mencionar trupillo, tres especies de Ceiba, Dividivi, guamacho, olla mono, olivo, uña gato, cereza silvestre y matarratón. En cuanto a la fauna abundan los insectos: escorpiones, arañas, insecto palo, mariposas; y las serpientes: cascabel, mapaná, boas, patoco, entre otras. También se observan en los senderos ecológicos ardillas, iguanas y diferentes especies de aves.

### **Comunicaciones ambientales con grupos de interés**

Las peticiones realizadas por entes de control sobre el desempeño ambiental de Triple A, son recibidas y gestionadas por la Secretaría General, junto con la Dirección de Gestión Ambiental y el apoyo de los líderes de procesos, previa aprobación de la Gerencia General de la Empresa. En el año, fueron tramitadas 48 comunicaciones de carácter ambiental.

En cuanto a las peticiones de naturaleza ambiental presentadas por los clientes, son recibidas por la Oficina de PQR de Triple A las que o bien son respondidas por esta misma instancia, o por la Secretaría General, la que también la responsabilidad de llevar un registro formal de las solicitudes externas a la Organización.

### **Gestión de riesgos e impactos ambientales en 2014**

Durante el año 2014 se determinaron los riesgos inherentes de los procesos unitarios de la Organización que junto con la matriz legal, sirvieron para revisar la política ambiental y formular nuevos programas ambientales con los siguientes objetivos:

- Construir un modelo que permita cuantificar los beneficios del Sistema de Gestión Ambiental.
- Lograr la consecución de los recursos por parte de la autoridad ambiental y autoridades nacionales para financiar proyectos de saneamiento básico.
- Reducir excesos en la utilización de recursos de áreas administrativas y servicios asociados.
- Reducir el consumo de papel.
- Gestionar adecuadamente los residuos ordinarios y peligrosos de la Empresa.
- Reducir el número de eventos errados por manejo no adecuado de residuos sólidos, residuos líquidos y aprovechamiento del recurso agua potable (comunidad - botaderos - buen uso del servicio).
- Lograr medición de olores, ruidos y emisiones.
- Establecer un sistema de micro medición del recurso agua.
- Crear cultura hacia la protección y buen uso de los recursos.
- Aumentar la percepción de la gestión ambiental triple A en la comunidad atendida. (pocitos, estaciones, EDAR).
- Reducción de quejas o reclamos por efectos ambientales - PQR ambientales.
- Lograr la participación en los espacios de concertación con la autoridad ambiental y los organismos de control.
- Disminuir los índices de agua no contabilizada.
- Lograr eficiencia energética.
- Reducir el índice de riesgo en las situaciones de incumplimiento legal, valorados como no aceptables.
- Reformular los planes de saneamiento ambiental y manejo de vertimiento.

# Retos Empresariales 2015

Eje de la gestión sustentable	Retos 2015
Gestión institucional. Las personas. Dimensión social.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaborar y ejecutar el plan de desarrollo de clima laboral para disminuir brechas según los resultados de la medición de clima laboral.</li><li>• Continuar con el posicionamiento de los valores corporativos. El 2015 será el Año del trabajo en equipo.</li><li>• Desarrollar campañas internas para promover el valor compromiso y afianzar los valores servicio y comunicación, los cuales ya han sido entronizados en anteriores campañas.</li><li>• Acompañar el proceso de relacionamiento con contratistas generando espacios de trasmisión a los mismos del know how empresarial, con el acompañamiento de Gestión Humana.</li><li>• Crear e implementar planes de acción para el desarrollo del estilo de liderazgo de Triple A, a partir de los resultados obtenidos en la evaluación realizada en 2014.</li><li>• Implementar la política salarial de Triple A.</li><li>• Realizar negociación con la organización sindical por terminación del plazo de vigencia de la CCTV 2015-2017.</li><li>• Reducir la tasa de accidentalidad en un 10 por ciento mejorando la cultura del cuidado en trabajadores directos y contratistas, contribuyendo con la implementación y desarrollo de una política que coadyuve con la previsión del riesgo, procurando la integración de los demás sistemas de gestión implementados por la Organización.</li><li>• Fortalecer el programa de trabajo saludable y seguro.</li></ul>
Compromiso con la sociedad. Dimensión social.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Consolidar la imagen de Triple A como empresa que gestiona el desarrollo de Barranquilla, el Departamento y la región Caribe desde la perspectiva ambiental y social.</li><li>• Desarrollar acciones que permitan continuar fortaleciendo la reputación corporativa de Triple A.</li><li>• Continuar con el objetivo de generar cambios de comportamiento en torno al aseo de la ciudad a través de la estrategia de cultura ciudadana Vive Barranquilla Limpia, y de propiciar el fomento de una nueva ciudadanía con los programas Supercliente y Ciudadano de Honor.</li><li>• Elevar a lo digital los procesos de comunicación, para de esta forma estar a la vanguardia de las nuevas tecnologías.</li><li>• Continuar con la campaña Cuidado del Agua con una proyección para el 2015 de aumentar la cifra de personas impactadas a 8000.</li><li>• Lograr con la campaña Mi Colegio Limpio, impactar 14.000 estudiantes.</li><li>• En los temas de educación ambiental a través de las campañas educativas, capacitaciones orientadas al desarrollo del ser, temas psicosociales y de intereses particulares de la comunidad, se proyecta beneficiar a más de 5000 personas, lo que representa un aumento del 20 por ciento en relación a 2014.</li><li>• Incrementar en la Red de Apoyo las actividades con los líderes de otros municipios de la operación de Triple A, para establecer puentes que faciliten el mejoramiento del servicio y por ende de la calidad de vida de su población.</li><li>• Participar activamente en los diferentes escenarios que tenga ANDESCO y demás gremios relacionados con el tema de servicios públicos domiciliarios y RESPEL.</li><li>• Promover la creación de un comité de gestión de residuos peligrosos en los gremios y participar activamente.</li></ul>

Eje de la gestión sustentable	Retos 2015
Gestión con el cliente. Dimensión económica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar el nuevo marco tarifario de acueducto y alcantarillado conforme a la resolución CRA 688 de 2014.</li> <li>• Realizar evaluación y presentación de los comentarios u observaciones frente a la nueva propuesta de marco tarifario de aseo, que se espera sea expedido en el segundo semestre del año 2015.</li> <li>• Aplicar las tarifas resultantes del esquema de Mercado Regional adoptado por la Resolución CAR 701 de 2014.</li> <li>• Iniciar la elaboración del programa de reducción de agua no contabilizada y su respectivo plan de choque 2015, para efectos de alcanzar una reducción en el índice de IANC de 2 puntos porcentuales. A su vez, se elaborará para los efectos de la tarifa el nivel eficiente de perdidas – NEP.</li> <li>• Promover en las discusiones del Plan Nacional de Desarrollo el esquema de mercado regional para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo; la inclusión de medidas que permitan la recuperación de costos de tratamiento de biogás, incentivos que viabilicen la adopción en el país de tecnología para el aprovechamiento de residuos sólidos.</li> </ul>
Gestión con el cliente. Dimensión económica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participar activamente en los diferentes proyectos que del orden nacional, departamental y municipal expidan en materia de servicios públicos domiciliarios; en especial sobre los temas de la agenda regulatoria de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA.</li> <li>• Implementar la Inspección y facturación en sitio</li> <li>• Realizar seguimientos a través de equipos de telemetría a usuarios con uso irregular del servicio.</li> <li>• Asociación de la información de zonas de presión y ciclos de facturación apuntando a la disminución de agua no contabilizada.</li> <li>• En el marco de la gestión de pérdidas para el Distrito de Barranquilla, realizar la asociación de la información de usuarios en el Sistema Comercial Amerika con la información técnica de redes de acueducto, específicamente, con los datos de zona de presión y circuito.</li> <li>• Desarrollar y adecuar el software comercial Amerika para la implementación del scoring de cartera.</li> <li>• Fortalecer la gestión de cobro a través del contact center.</li> <li>• Lograr el fortalecimiento comercial y operativo para consolidar la eficiencia en los procesos en la gestión de los residuos sólidos.</li> <li>• Ampliar el portafolio de servicios frente a la gestión integral de residuos sólidos.</li> <li>• Innovación y tecnificación de los procesos en la gestión de los residuos sólidos.</li> </ul>
Gestión Institucional Medio ambiente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar el sistema de tratamiento y disposición de lodos de las Etap y medir y controlar el ruido de las estaciones de bombeo.</li> <li>• Realizar mejorar la eficiencia de la planta de tratamiento de residuos líquidos del laboratorio.</li> <li>• Efectuar mejoras en la Edar Barranquillita: instalación del sistema de compactación mecánica de los residuos sólidos generados en la PTAR Barranquillita, con el objetivo de disminuir los impactos ambientales producidos actualmente.</li> <li>• Adelantar mejoras en las estaciones de bombeo de aguas residuales: instalación de planta de respaldo energético a las estaciones de bombeo de aguas residuales Bolíche y Montoya.</li> <li>• Desarrollar un programa de medición de olores, con base en la concentración de H2S, en las estaciones de Bombeo y Edares, identificadas como críticas, para su posterior control.</li> <li>• Ejecutar actividades de optimización operacional en la Edar El Pueblo, enfocadas al cumplimiento de los parámetros de remoción de nitrógeno y fósforo.</li> <li>• Continuar con la campaña Guardianes del Medio Ambiente. Para el año 2015 se tiene proyectada la vinculación de nuevos estudiantes al programa y de esta manera aumentar el número de beneficiados en un 35 por ciento.</li> </ul>



Estación de bombeo de aguas residuales, sector Rebolo

# 6

# Situación financiera de la Empresa



# SITUACIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA

Al cierre del año 2014, los ingresos operacionales de Triple A ascendieron a \$388.302 millones, con un crecimiento del 6,8% frente al año anterior. Los costos y gastos operacionales fueron \$311.584 millones, incluyendo depreciaciones y amortizaciones, excluyendo estas últimas, los costos y gastos se ubicaron en \$285.334 millones.

Con este comportamiento, el EBITDA se ubica para el año 2014 en \$100.872 millones, una disminución de 1,1% frente al EBITDA del año 2013, es importante destacar que los costos del año 2013 incluyen \$2.736 millones por concepto de regalías al Distrito de Barranquilla, mientras para el año 2014, este valor contabilizado fue de \$14.963 millones. Esto debido a que para el año 2013 se causaron regalías a partir del 19 de octubre, es decir solo se contabilizaron 2 meses y 11 días, mientras que para el año 2014 se causan los 12 meses del año completos.

La utilidad operacional cierra el año con \$59.573 millones, mostrando un crecimiento con respecto al año 2013 de 24,8%. El resultado no operacional generó un gasto por \$12.247 millones, lo anterior unido a la provisión para el impuesto de renta la cual fue de \$21.944 millones, arroja un resultado neto del ejercicio de \$25.382 millones, menor a la utilidad del ejercicio del año 2013 en un 1,3%.

Los activos totales al cierre del año 2014 ascienden a \$514.817 millones con un crecimiento frente al año 2013 de 10,2%. De los activos totales, \$160.782 millones corresponden a activos corrientes, dentro de los cuales encontramos \$145.632 millones que conforman las cuentas por cobrar. Los activos no corrientes suman \$354.036 millones, de los cuales \$181.866 millones corresponden a propiedades, redes y equipos y \$75.220 millones deudores de largo plazo.

Los pasivos totales de la compañía se ubican en \$338.320 millones, compuesto por \$151.678 millones de pasivos corrientes y \$186.642 millones a pasivos a largo plazo; El nivel de endeudamiento al cierre del ejercicio 2014 se situó en 65,7%.

Finalmente el patrimonio cierra el año con \$176.497 millones, mostrando un incremento del 5,7% con respecto al año anterior. Se destaca el reparto de dividendo en el año 2014 por valor de \$18.004 millones.

# Certificaciones

## SISTEMA DE REVELACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA

En atención a la ley 964 del año 2005, artículo N° 47, como Representante Legal de la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P., informo a la Asamblea General de Accionistas, que el sistema de revelación y control de la información financiera de la empresa se apoya en el concepto de control interno, el cual comprende el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos, y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por la empresa con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

Las líneas de actuación de control que tiene la empresa, para verificar y evaluar el sistema de revelación y control de la información financiera se ejerce a través de cada una de las personas que hacen parte de la empresa, al igual, esta gestión de control se realiza a través de la oficina de Control Interno, el Revisor Fiscal y la Auditoría Externa contratada con la firma internacional KPMG.

Estas actuaciones de control en general comprenden:

- Verificación de la información producida durante las actividades precedentes del proceso contable, para corroborar su consistencia y confiabilidad previa a la revelación en los estados financieros, informes y reportes contables atendiendo las normas y principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia.
- Reuniones en la oficina de Auditoría Interna la Revisoría Fiscal y la Auditoría externa (KPMG) para la revisión de los procedimientos y actividades de control, con una vocación de mejoramiento continuo.
- Vigilar el cumplimiento de los requerimientos legales y la correcta aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados en la preparación y elaboración de los Estados Financieros.
- El trabajo que desarrolla, tanto la Revisoría Fiscal, como la Auditoría Externa, consiste en realizar auditorías permanentes a los estados Financieros de la empresa, es decir, tanto los Estados financieros de fin del ejercicio, como de los Estados Financieros intermedios y extraordinarios, mediante la realización de diversos procedimientos.

En virtud de lo antes mencionado, El Representante Legal de la sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A E.S.P. manifiesta que el sistema de revelación y control de la información financiera de la empresa, es adecuado y conforme al reglamento, principios básicos y normas técnicas de contabilidad y auditoría generalmente aceptadas en Colombia . Lo anterior, en virtud de los dispuesto en el artículo 47 de la ley 964 de 2005.

Adicionalmente, El Representante Legal de la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P. certifica que los estados financieros a 31 de diciembre de 2014 y 2013 y otros informes relevantes para el público, no contienen vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial y las operaciones de la empresa. Lo anterior, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 46 de la ley 964 de 2005.

**RAMÓN NAVARRO PEREIRA**  
Gerente General

# Certificaciones

EL SUSCRITO GERENTE GENERAL DE LA SOCIEDAD DE ACUEDUCTO,  
ALCANTARILLADO Y ASEO DE BARRANQUILLA S.A. E.S.P.

**CERTIFICA QUE:**

Los estados financieros a 31 de diciembre de 2014 y 2013, y otros informes relevantes para el público, no contienen vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones de la empresa. Lo anterior, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 46 de la ley 964 de 2005.

**RAMÓN NAVARRO PEREIRA**  
Gerente General

**SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO  
Y ASEO DE BARRANQUILLA S.A. E.S.P.**

INDICADORES FINANCIEROS	2014	2013
<b>DE RENTABILIDAD</b>		
Margen operacional de utilidad	<u>Utilidad de operación*100</u> Ingresos de operación	15,34% 13,12%
Margen de utilidad antes de impuestos	<u>Utilidad antes de impuesto*100</u> Ingresos de operación	12,19% 11,77%
Margen neto de utilidad	<u>Utilidad neta*100</u> Ingresos de operación	6,54% 7,07%
Rendimiento del patrimonio	<u>Utilidad neta*100</u> patrimonio	14,38% 15,39%
Rendimiento del activo	<u>Utilidad neta*100</u> Activo total	4,93% 5,50%
<b>DE LIQUIDEZ</b>		
Razón corriente	<u>Activo corriente</u> Pasivo corriente	1,05 1,00
Prueba ácida	<u>Activo corriente - Inventario</u> Pasivo corriente	1,00 0,97
Solidez	<u>Activo total</u> Pasivo total	1,52 1,57
<b>DE ENDEUDAMIENTO</b>		
Endeudamiento total	<u>Pasivo total * 100</u> Activo total	65,72% 64,23%
Apalancamiento a corto plazo	<u>Pasivo corriente</u> Patrimonio	86,63% 78,08%
<b>DE ACTIVIDAD</b>		
Rotación de activo		0,75 0,78
<b>CALIDAD DE LOS SERVICIOS</b>		
Cobertura acueducto	<u>Suscriptores acueducto</u> Número de viviendas	100,00% 100,00%
Cobertura de medición	<u>Número de suscriptores medidos #</u> Suscriptores acueducto #	92% 92%
Cobertura alcantarillado	<u>Suscriptores alcantarillado</u> Número de viviendas	92% 86%
Cobertura aseo	<u>Suscriptores aseo</u> Número de viviendas	100% 100%
<b>EFICIENCIA LABORAL</b>		
Acueducto y alcantarillado	<u>Empleados #</u> 1000 suscriptores #	1,91 1,96
Acueducto	<u>Costo de personal acueducto</u> M3 facturados	317 282

## INFORME DEL REVISOR FISCAL

### **A la Asamblea General de Accionistas de la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla, S.A. E.S.P.**

En mi calidad de Revisor Fiscal de la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P. , he practicado una auditoría integral para los años 2014 y 2013 con el siguiente alcance: auditoría de los estados financieros adjuntos, los cuales comprenden el balance general y los correspondientes estados de resultados, de cambios en el patrimonio, de cambios en la situación financiera y de flujos de efectivo, el resumen de las principales políticas de contabilidad y otras notas explicativas; auditoría del control interno sobre la información financiera, el cumplimiento de las leyes y regulaciones que la afectan y efectividad en el manejo de sus operaciones evaluada con los indicadores de desempeño.

La administración de la sociedad es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros de acuerdo con las normas de contabilidad y disposiciones legales de general aceptación en Colombia; por la selección y aplicación de las políticas contables apropiadas y por realizar las estimaciones contables razonables en las circunstancias. La responsabilidad también incluye el diseño, implementación y mantenimiento del control interno concerniente a la información financiera, al cumplimiento de las leyes y a la efectividad en el manejo de sus operaciones.

Mi responsabilidad es expresar una opinión, con base en mi auditoría, respecto a los estados financieros y del control interno sobre la información financiera, cumplimiento de leyes y regulaciones y la efectividad en el manejo de sus operaciones. Conduje mi auditoría de acuerdo con las normas de auditoría de general aceptación en Colombia; esas normas requieren que se planee y ejecute la auditoría para obtener una seguridad razonable de que los estados financieros estén libres de errores importantes y si se mantuvo, en todo los asuntos importantes, efectivo control interno sobre la información financiera, el cumplimiento de leyes y regulaciones y efectividad en el manejo de las operaciones.

Mi auditoría sobre la información financiera incluyó la realización de procedimientos sobre la evidencia que soporta los valores y revelaciones contenidas en los estados financieros, evaluar las normas de contabilidad utilizadas y las estimaciones importantes efectuadas por la administración, así como la presentación general de la información financiera. Mi auditoría del control interno incluyó la obtención de un entendimiento de los elementos del control interno, valorar el riesgo de que existan debilidades importantes y probar y evaluar la efectividad del diseño y la operación del control interno con base en el riesgo valorado. Mi auditoría también incluyó otros procedimientos que estimé necesarios en las circunstancias. Considero que la evidencia de auditoría que he obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base razonable para mis opiniones.

Dadas las limitaciones inherentes de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades y no ser detectados; también las proyecciones de cualquier evaluación de control interno para períodos futuros están sujetas al riesgo de que el control interno se pueda tornar inadecuado por los cambios en sus elementos.

En mi opinión, los estados financieros que se adjuntan a este informe, presentan razonablemente la situación financiera de la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P. al 31 de Diciembre de 2014 y 2013, los resultados de sus operaciones, los cambios en el patrimonio, los cambios en la situación financiera, y los flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, de conformidad con las normas de contabilidad y demás normas legales de aceptación general en Colombia. También, en mi opinión la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P., mantuvo en todos sus aspectos importantes una estructura efectiva de control interno, con base en los criterios establecidos en el Control Interno Integrado emitido por el COSO, en relación con la conducción ordenada de sus operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento con las leyes y regulaciones que la afectan.

Con base en los procedimientos de trabajo y con la evidencia obtenida, conceptúo: que la sociedad lleva su contabilidad conforme a las normas y técnicas contables y disposiciones legales; que los aportes al Sistema de Seguridad Social han sido declarados y pagados oportunamente de acuerdo con las normas que los regulan; que las operaciones registradas en los libros y los actos de los administradores se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva; que la correspondencia, los comprobantes de contabilidad y los libros de actas y de registro de accionistas se llevan y conservan debidamente. En los informes emitidos en el curso de la auditoria de los saldos, operaciones y estructura del control interno de la sociedad, presenté los principales hallazgos y recomendaciones sobre el sistema de contabilidad y el control interno, los cuales fueron acogidos por la administración.

El informe de gestión de la gerencia fue objeto de mi auditoría y existe concordancia o consistencia en todos los aspectos importantes, con los estados financieros.

Barranquilla, marzo 12 de 2015.

**ALFREDO BLANCO NUÑEZ**  
Revisor Fiscal, TP N° 82159-T  
Funcionario de Blanco & Blanco Ltda.

**LOS SUSCRITOS GERENTE GENERAL Y CONTADOR DE SOCIEDAD DE  
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BARRANQUILLA S.A. E.S.P.**

**CERTIFICAN QUE:**

De acuerdo con el artículo 37 de la Ley 222 de 1995, los estados financieros básicos: balance general, estado de resultados, de cambios en el patrimonio de los accionistas, de cambios en la situación financiera, de flujos de efectivo y las notas a los estados financieros, se han tomado fielmente de los registros de los libros y se han verificado las afirmaciones contenidas en ellos, conforme al reglamento.

Las afirmaciones que se derivan de las normas básicas y de las normas técnicas de contabilidad, son las siguientes:

**Existencia:** Los activos y pasivos de las sociedades al 31 de diciembre de 2014 y 2013 y las transacciones registradas se han realizado durante los años terminados en esas fechas.

**Integridad:** Todos los hechos económicos realizados han sido reconocidos al 31 de diciembre de 2014 y 2013.

**Derechos y Obligaciones:** Los activos representan probable beneficios económicos futuros (derechos) y los pasivos representan probables sacrificios económicos futuros (obligaciones), obtenidos o a cargo de la sociedad al 31 de diciembre de 2014 y 2013.

**Valuación:** Todos los elementos han sido reconocidos por los importes apropiados en los estados financieros al 31 de diciembre de 2014 y 2013.

**Presentación y revelación:** Los hechos económicos han sido correctamente clasificados, descritos y revelados en los estados financieros y en notas a los mismos.

**Ramón Navarro Pereira**  
Gerente General

**Frederick Vence Bermúdez**  
Contador

**SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO  
Y ASEO DE BARRANQUILLA S.A. E.S.P.**

**Balance General**

Año que teminó el 31 de diciembre de 2014  
(Con cifras comparativas por el año que terminó el 31 de diciembre de 2013)  
(Expresado en miles de pesos colombianos)

	<b>2014</b>	<b>2013</b>
<b>Activo</b>		
Activo corriente:		
Efectivo (nota 3)	4.526	3.885
Inversiones negociables (nota 4)	10.696.549	4.504.899
Deudores, neto (nota 5)	145.632.173	121.720.599
Inventarios (nota 6)	3.632.122	3.203.670
Gastos pagados por anticipado	816.230	3.354.415
Total activo corriente	<u>160.781.600</u>	<u>132.787.468</u>
Activos no corrientes:		
Prestamos a largo plazo (nota 5)	75.220.309	84.227.508
Inversiones permanentes, neto (nota 4)	1.219.976	1.072.465
Propiedades redes y equipos (nota 7)	181.866.387	154.996.504
Bienes adquiridos en Leasing financiero (nota 8)	18.817.680	15.050.255
Intangibles, neto (nota 9)	19.373.548	20.608.202
Otros activos, neto (nota 10)	47.454.543	50.296.008
Valorizaciones de propiedades y equipo (nota 11)	<u>10.083.272</u>	<u>8.006.274</u>
Total de los activos no corriente	<u>354.035.715</u>	<u>334.257.216</u>
Total de los activos	<u>514.817.315</u>	<u>467.044.684</u>
<b>Pasivos y patrimonio de los accionistas</b>		
Pasivos corrientes		
Obligaciones financieras (nota 12)	48.184.529	43.388.095
Contratos Leasing (nota 8)	4.027.699	2.693.357
Proveedores (notas 13)	33.419.902	22.080.672
Cuentas por pagar (nota 14)	24.532.402	21.415.841
Impuestos, gravámenes y tasas (nota 15)	21.890.886	20.856.015
Obligaciones laborales (nota 16)	2.680.009	2.361.209
Pasivos estimados y provisiones (nota 17)	<u>16.942.512</u>	<u>20.330.836</u>
Total pasivo corriente	<u>151.677.939</u>	<u>133.126.025</u>
Pasivos a largo plazo		
Obligaciones financieras (nota 12)	143.382.531	129.712.991
Contratos Leasing (nota 8)	13.806.155	10.870.560
Otros pasivos (Nota 18)	<u>29.453.263</u>	<u>26.293.025</u>
Total de los pasivos	<u>338.319.888</u>	<u>300.002.601</u>
Patrimonio de los accionistas (nota 19)	<u>176.497.427</u>	<u>167.042.083</u>
Total de los pasivos y del patrimonio de los accionistas	<u>514.817.315</u>	<u>467.044.684</u>
Cuentas de orden (nota 20)	<u>248.630.563</u>	<u>257.593.861</u>

Véanse las notas que acompañan a los estados financieros.

**Ramón Navarro Pereira**  
Gerente General  
(Ver Certificación Adjunta)

**Frederich Vence Bermúdez**  
Contador  
T.P. No. 40,879 - T  
(Ver Certificación Adjunta)

**Alfredo Blanco Nuñez**  
Revisor Fiscal  
T.P. No. 82,159-T  
(Ver Informe adjunto)

## Estado de Resultados

Año que terminó el 31 de diciembre de 2014  
(Con cifras comparativas por el año que terminó el 31 de diciembre de 2013)  
(Expresado en miles de pesos colombianos)

	<b>2014</b>	<b>2013</b>
Ingresos operacionales, neto (nota 21)	388.302.722	363.673.051
Costo de prestación de servicios (nota 22)	(234.093.908)	(221.779.328)
Utilidad bruta	<u>154.208.814</u>	<u>141.893.723</u>
 Gastos operacionales de administración (nota 23)	 (94.635.115)	 (94.165.486)
Utilidad operacional	59.573.699	47.728.237
 Gastos no operacionales, neto (nota 24)	 (12.247.083)	 (4.913.736)
 Utilidad antes de impuesto de renta	 47.326.616	 42.814.500
 Impuesto de renta (nota 15)	 (21.944.351)	 (17.110.579)
 Resultados del ejercicio	 <u>25.382.265</u>	 <u>25.703.921</u>
 Resultado neto por acción, en pesos	 <u>345,40</u>	 <u>349,78</u>

Véanse las notas que acompañan a los estados financieros.

## Estado de Cambios en el Patrimonio de los Accionistas

Año que terminó el 31 de diciembre de 2014  
(Con cifras comparativas por el año que terminó el 31 de diciembre de 2013)  
(Expresado en miles de pesos colombianos)

	Capital Social	Superávit de capital	Reserva Legal	Reservas para rehabilitación extensión y reposición de los sistemas	Total Reservas	Revalorización del patrimonio	Resultados del ejercicio	Superávit por valorizaciones	Total patrimonio
Saldos al 31 de diciembre de 2012	\$ 73.485.384	3.199.216	4.741.690	61.055	4.802.745	49.805.143	20.410.746	10.025.312	161.728.547
Aumento de acciones									-
Distribución de resultados (nota 19)		2.041.075		(1.676)	2.039.399		(20.410.746)		(18.371.347)
Distribución de dividendos									-
Resultados del ejercicio 2013									25.703.921
Superávit Método Participac.Patrimonial									25.703.921
Ajuste a las valorizaciones									(2.019.038)
Saldos al 31 de diciembre de 2013	73.485.384	3.199.216	6.782.765	59.379	6.842.144	49.805.143	25.703.921	8.006.274	(2.019.038)
Distribución de resultados (nota 19)			2.570.392	5.129.610	7.700.002		(25.703.921)		167.042.083
Distribución de dividendos									(18.003.919)
Resultados del ejercicio 2014									-
Superávit Método Participac.Patrimonial									25.382.265
Ajuste a las valorizaciones									25.382.265
Saldos al 31 de diciembre de 2014	73.485.384	3.199.216	9.353.157	5.188.989	14.542.146	49.805.143	25.382.265	2.076.998	2.076.998
								10.083.272	176.497.427

Véanse las notas que acompañan a los estados financieros.

## Estados de cambios en la situación financiera

Año que terminó el 31 de diciembre de 2014  
(Con cifras comparativas por el año que terminó el 31 de diciembre de 2013)  
(Expresado en miles de pesos colombianos)

	2014	2013
<b>Los recursos financieros fueron provistos por:</b>		
Ganancia neta del año	25.382.265	25.703.921
Más (menos) - Cargos (créditos) a resultados del año que no afectaron el capital de trabajo:		
Depreciación de propiedades, redes y equipo	14.297.948	12.725.407
Amortización de impuestos diferidos débito y crédito	156.781	(302.149)
Amortización de otros cargos diferidos	8.178.833	19.676.662
Amortización de intangibles	1.675.742	2.311.935
Ingresos (-) Gastos (+) por valoración inversión método del costo	(11.096)	0
Participación en utilidades: (+) Pérdidas (-) Utilidad de compañías subordinadas	(136.415)	(329.310)
Venta de acciones permanentes	0	1.485.422
Otros ingresos (-) Gastos (+) que no afectaron el efectivo	(3.698.867)	0
Corrección monetaria de activos y pasivos no monetarios y del patrimonio, excluyendo inventarios	(314.701)	(363.013)
<b>Capital de trabajo provisto por las operaciones del año</b>	<u>45.530.490</u>	<u>60.908.875</u>
Aumento de Obligaciones a largo plazo y contratos de leasing	16.605.135	21.617.559
Aumento (-) disminución (+) en deudores de largo plazo	9.007.199	0
Aumento (Disminución) de otros pasivos no corrientes	5.020.667	1.091.419
Disminución de intangibles		
<b>Total de recursos financieros provistos</b>	<u>76.163.491</u>	<u>83.617.853</u>
<b>Los recursos financieros fueron utilizados en:</b>		
(Aumento) Disminución en deudores a largo plazo	0	(3.717.693)
Adiciones a propiedades, redes y equipo	(41.112.769)	(38.036.780)
Adiciones a inversiones permanentes	0	(90.000)
Aumento de intangible	(567.042)	(766.480)
Aumento en mejoras en propiedades ajenas y otros activos	(7.037.543)	(5.880.073)
Pago de dividendos	(18.003.918)	(18.371.346)
<b>Total de recursos financieros utilizados</b>	<u>(66.721.272)</u>	<u>(66.862.372)</u>
<b>Aumento (disminución) en el capital de trabajo</b>	<u>9.442.219</u>	<u>16.755.481</u>
<b>Cambios en los componentes del capital de trabajo:</b>		
Efectivo	641	(10.211)
Inversiones negociables	6.191.650	(7.078.996)
Deudores, neto	23.911.574	13.967.004
Inventarios	428.452	(358.460)
Gastos pagados por anticipado	(2.538.185)	2.976.005
Obligaciones financieras	(4.796.434)	(19.352.381)
Contratos de Leasing	(1.334.342)	0
Bonos ordinarios en circulación	0	36.000.000
Proveedores y cuentas por pagar	(14.455.791)	(4.828.946)
Impuestos, gravámenes y tasas	(1.034.871)	(2.554.154)
Obligaciones laborales	(318.800)	277
Otros pasivos	3.388.325	(2.004.657)
<b>Aumento (disminución) en el capital de trabajo</b>	<u>9.442.219</u>	<u>16.755.481</u>

Véanse las notas que acompañan a los estados financieros.

## Estados de flujos de efectivo

Año que terminó el 31 de diciembre de 2014  
(Con cifras comparativas por el año que terminó el 31 de diciembre de 2013)  
(Expresado en miles de pesos colombianos)

	2014	2013
<b>Flujos de efectivo de las actividades de operación</b>		
<b>Ganancia neta del período</b>	25.382.265	25.703.921
Ajustes para conciliar la ganancia neta del período con el efectivo neto		
+ Provisto por actividades de operación:		
+ Provisto para protección de deudores	17.146.624	22.575.675
Depreciación de propiedades, redes y equipo	14.297.948	12.725.407
Amortización de otros cargos diferidos	8.178.833	19.676.662
Amortización de intangibles	1.675.742	2.311.935
Amortización (+) incremento (-) Impuestos diferido débito	156.781	(302.149)
Participación en utilidades: (+) Pérdidas (-) Utilidad de compañías subordinadas	(136.415)	(329.310)
Ingresos (-) Gastos (+) por valoración inversión método del costo	(11.096)	0
Provision para contingencias	895.525	1.715.826
Corrección monetaria de activos y pasivos no monetarios y del patrimonio	(314.701)	(363.013)
Otros ingresos (-) gastos (+) que no afectaron el efectivo	(3.698.867)	0
Cambios en activos y pasivos operacionales :		
Deudores	(32.050.999)	(40.260.372)
Inventarios	(428.452)	358.460
Gastos pagados por anticipado	2.538.185	(2.976.005)
Proveedores y cuentas por pagar	14.455.791	4.828.946
Impuestos, gravámenes y tasas	1.034.871	(433.142)
Obligaciones laborales	318.800	(277)
Otros pasivos	736.818	4.367.546
<b>Efectivo neto provisto por actividades de operación</b>	<u>50.177.653</u>	<u>49.600.110</u>
<b>Flujos de efectivo por actividades de inversión:</b>		
<b>Efectivo provisto por actividades de inversión</b>		
Producto de la venta de inversiones permanentes	0	1.485.422
<b>Flujos de efectivo usado en actividades de inversión</b>		
Adiciones de inversiones permanentes	0	(90.000)
Adiciones de propiedades, redes y equipo	(41.112.769)	(38.036.780)
Aumento de mejoras en propiedades ajenas y otros activos	(7.037.544)	(5.880.073)
Aumento de intangible	(567.042)	(766.480)
<b>Efectivo neto (+) provisto (-) usado en actividades de inversión</b>	<u>(48.717.355)</u>	<u>(43.287.911)</u>
<b>Flujos de efectivo provisto por actividades de financiación:</b>		
<b>Efectivo provisto por actividades de financiación</b>		
Aumento en obligaciones financieras	74.159.070	64.200.000
Aumento Contratos de leasing	8.318.369	5.875.995
<b>Efectivo neto usado en actividades de financiación</b>		
Cancelación de obligaciones financieras	(55.693.096)	(29.106.056)
Cancelación de bonos ordinarios	0	(36.000.000)
Cancelación de Contratos de Leasing	(4.048.432)	0
Dividendos pagados en efectivo	(18.003.918)	(18.371.346)
<b>Efectivo neto (+) provisto (-) usado en actividades de financiación</b>	<u>4.731.993</u>	<u>(13.401.407)</u>
<b>Disminución neta en el efectivo y equivalentes de efectivo</b>	6.192.291	(7.089.208)
<b>Efectivo y equivalentes de efectivo al comienzo del período</b>	4.508.784	11.597.992
<b>Efectivo y equivalentes de efectivo al final del período</b>	<u>10.701.075</u>	<u>4.508.784</u>

Véanse las notas que acompañan a los estados financieros.

# Notas a los Estados Financieros

31 de diciembre de 2014  
(Con cifras comparativas al 31 de diciembre de 2013)  
(Expresado en miles de pesos colombianos)

## (1) Naturaleza y Objeto Social

La Sociedad se constituyó de acuerdo con las leyes colombianas el 17 de Julio de 1991, según la escritura pública No. 1.667 de la notaría Tercera de Barranquilla y su duración legal es indefinida. La Sociedad tiene por objeto social desarrollar las actividades industriales y comerciales de producción, tratamiento y suministro de agua potable, tratamiento y disposición de aguas servidas, recolección y transporte, reciclaje y disposición final de desechos en cualquier parte del país o del exterior y actualmente las desarrolla en el Distrito de Barranquilla y en los municipios de Soledad, Puerto Colombia, Galapa, Piojó, Juan de Acosta, Usiacurí, Túbará, Sabanalarga, Sabanagrande, Santo Tomás, Baranoa, Ponedera, Palmar de Varela, Polo Nuevo.

Para cumplir con su objeto social la Sociedad tiene firmados los siguientes contratos de concesión:

a. Contrato de suscripción de acciones firmado con el Distrito de Barranquilla el 19 de octubre de 1993, con el cual se recibió en concesión por 20 años el derecho de utilización de los activos operacionales de la antigua Empresas Públicas Municipales de Barranquilla S. A. vinculados directa o indirectamente a la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el Distrito de Barranquilla. Dicho contrato contempló, entre otras, los siguientes puntos:

1. Que el valor presente de los flujos de caja netos de los ingresos futuros generados por los activos recibidos en concesión durante el período de 20 años era de \$32.754 millones a la fecha de firma del contrato.
2. Del valor establecido en el punto anterior, la Sociedad debía efectuar pagos mensuales al Distrito de Barranquilla por concepto de regalías a la tasa del 1.5% mensual sobre \$23.158 millones.

Esta obligación fue extinguida a partir del mes de septiembre de 1999 de acuerdo con convenio firmado con el Distrito de Barranquilla el 28 de mayo de 1999 y se acordó participar con recursos propios en la financiación del Plan de inversiones en Acueducto y Alcantarillado de la Zona Sur Occidental.

3. El saldo, o sea la suma de \$9.596 millones, constituyó el aporte de capital que el Distrito de Barranquilla hizo a la Sociedad, el cual se registró como un activo intangible que se ajustó por inflación hasta el 31 de diciembre de 2005 y se amortiza durante el periodo de concesión de 20 años.

4. Al vencimiento de los 20 años de la concesión, la Sociedad entregará al Municipio la totalidad de los activos objeto de la concesión y durante la vigencia del contrato realizará el mantenimiento preventivo y correctivo de estos bienes.

Concluida la concesión por cualquier causa, el Distrito pagará a Triple A S.A E.S.P., la parte no amortizada o depreciada del valor de las mejoras introducidas e inversiones en bienes y equipos que para el mejoramiento o ampliación de la infraestructura de los servicios públicos en Barranquilla, hubiere realizado Triple A S.A E.S.P, con recursos propios, que no correspondan a mantenimiento preventivo y correctivo de estos bienes.

El 19 de julio de 2000, la Sociedad firmó un acuerdo para la ampliación por veinte años, a partir del 19 de octubre de 2012 y vencimiento final el 9 de octubre del año 2033 del plazo de la concesión inicial otorgada por el Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla, el 19 de Octubre de 1993, en consecuencia la Sociedad desembolsó como contraprestación la suma de \$13.551 millones. Adicionalmente, por este acuerdo, la Sociedad pagará al Distrito regalías mensuales, a partir del mes de noviembre del año 2012. Según acuerdo de pago firmado el 10 de Agosto de 2012 se estableció que tanto EL DISTRITO como TRIPLE A DE BARRANQUILLA S.A. E.S.P, contrataran respectivamente los servicios profesionales de una firma de auditoría de reconocido prestigio internacional, con el objeto de que ambas firmas lleven a cabo un ejercicio de análisis y determinación de la base y porcentaje para calcular el monto mensual por este concepto.

Como resultado del trabajo desarrollado por los equipos contratados por ambas partes, se acordó que el flujo de caja libre se utilizara como base para establecer el valor de las regalías y el porcentaje es del 30%. Las firmas internacionales que participaron en este análisis fueron KPMG

por parte de TRIPLE DE BARRANQUILLA S.A. E.S.P Y Baker Tilly Colombia, por parte de EL DISTRITO DE BARRANQUILLA.

Al 31 de diciembre de 2012, se encontraba cursando una demanda de nulidad contra el Acuerdo número 001 de 2000 que autorizó al Alcalde para gestionar conjuntamente con la Sociedad la ampliación del término de la concesión de uso de los bienes destinados a la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo de la ciudad de Barranquilla; este proceso fue fallado en primera instancia a favor de los intereses de la Sociedad y se encuentra en trámite ante el Consejo de Estado por haber sido apelada por el demandante

b. Contrato de concesión firmado el 25 de marzo de 1997 con duración de 20 años para la prestación, operación, explotación, organización y gestión total de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en la jurisdicción del Municipio de Puerto Colombia y su área de influencia. Dicho contrato contempla que los servicios de acueducto y alcantarillado fueron asumidos por el concesionario a partir del 1 de abril del 1997 y el servicio de aseo en el sexto mes siguiente al perfeccionamiento del contrato.

c. Contrato de concesión firmado el 4 de diciembre de 2001 con duración de 20 años para la financiación, ampliación, rehabilitación, mantenimiento de la infraestructura de los servicios de acueducto y alcantarillado y de sus actividades complementarias en el Municipio de Soledad. Las operaciones bajo dicho contrato se iniciaron el 1 de enero de 2002 y contempla, entre otros, los siguientes puntos:

1. Pago de \$1.200 millones por el pasivo de energía que poseía el Acueducto Metropolitano S. A. con Electricaribe S. A., como contrapartida por la autorización otorgada por el Acueducto Metropolitano S. A. al Municipio para incluir dentro del contrato de concesión la infraestructura destinada por dicha sociedad a la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.
2. Constituir una fiducia para la administración de recursos destinados a la financiación de inversiones del Plan de Choque proyectado entre el Municipio y la Nación - Ministerio de Desarrollo Económico.
3. El Concesionario asumió los siguientes compromisos: a) Aportó al fideicomiso constituido la suma de \$1.000 millones anuales durante los tres primeros años

de la concesión para la administración de los recursos destinados a la financiación del Plan de choque, b) Aportó para la ejecución del Plan de choque, bienes y servicios por la suma de \$610 millones, c) Remunerar la intervención administrativa de la concesión con una suma que no supere los \$24 millones bimestral.

d. Contrato de concesión firmado el 18 de octubre de 2002 por 20 años de la infraestructura de los servicios de acueducto y alcantarillado y de sus actividades complementarias del Municipio de Galapa, lo cual implica la obligación de suministrar el agua potable en bloque para garantizar la eficiente prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado dentro del perímetro urbano del Municipio de Galapa. Así mismo, se transfiere la propiedad de parte de la tubería de conducción de agua potable en bloque. Las operaciones bajo este contrato se iniciaron a partir del 1 de noviembre de 2002 y contemplan, entre otros, los siguientes puntos:

1. Teniendo en cuenta que a la fecha de celebración del presente contrato no existía infraestructura de alcantarillado, el Municipio de Galapa se comprometió a constituirla y a entregarla para su operación.
2. El Municipio de Galapa girará durante el término de concesión y sus prórrogas, las sumas de dinero necesarias para cubrir la totalidad de los subsidios a otorgar a los usuarios residenciales pertenecientes a los estratos 1, 2 y 3 y se obliga a obtener los recursos necesarios para cubrir la totalidad del déficit generado entre subsidios y aportes solidarios.

e. Contrato de operación con inversión celebrado entre la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P., Acueducto Regional Costero S.A. E.S.P. y Arcos S.A. E.S.P., con una duración de diecisés (16) años.

El contrato fue suscrito el 13 de octubre de 2006, pero con iniciación en mayo de 2008, dada que la iniciación estaba sujeta a terminación de obras por parte de la Gobernación del Atlántico.

El objeto del presente contrato de operación con inversión es regular las obligaciones, derechos y actividades para la gestión, financiación, operación, rehabilitación, diseño, expansión, reposición y mantenimiento de la infraestructura del servicio público domiciliario de acueducto y sus actividades complementarias en los municipios de Juan de Acosta, Túbará, Usiacurí y Piojó.

## (2) Resumen de las Principales Políticas Contables

### a. Bases de Preparación y Presentación

Los estados financieros se preparan y presentan de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia y requerimientos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Superintendencia de Sociedades y Superintendencia Financiera.

### b. Criterio de Materialidad o Importancia Relativa

Los hechos económicos se reconocen y presentan de acuerdo con su importancia relativa. En la preparación de los estados financieros, la materialidad se determinó con relación al total de los activos y pasivos corrientes, al total de los activos y pasivos, al capital de trabajo, al patrimonio, o a los resultados del ejercicio, según el caso.

Como regla general se siguió el criterio del 5% del valor total de los activos y de los ingresos operacionales.

### c. Transacciones y Saldos en Moneda Extranjera

Las transacciones en moneda extranjera se contabilizan en pesos a la tasa de cambio vigente en la fecha de la transacción. Los saldos de los activos y pasivos en moneda extranjera, al 31 de diciembre de 2014 y 2013, se convirtieron a pesos colombianos a las tasas representativas del mercado, en pesos, de \$2.358.46 y \$ 1.935.93 respectivamente, por cada dólar estadounidense; y de \$2.883.02 (2014) y 2.643,51 (2013) por cada Euro. No existen pasivos en estas monedas. La diferencia en cambio resultante del ajuste de los activos se registra en resultados; la de los pasivos se aplica al activo relacionado, hasta que el activo se encuentre en condición de utilización o venta; posteriormente, en resultados.

### d. Uso de Estimaciones

La preparación de los estados financieros, de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados, requiere que la administración de la Compañía registre estimados y provisiones que afectan los valores de los activos y pasivos reportados y revele activos y pasivos contingentes a la fecha de los estados financieros. Los resultados reales pueden diferir de dichos estimados.

### e. Equivalentes de Efectivo

Para propósitos del estado de flujos de efectivo, las inversiones de alta liquidez realizables en un plazo máximo de 90 días, se consideran equivalentes de efectivo.

### f. Inversiones

Las inversiones se registran al costo, el cual no excede el valor de mercado.

Las inversiones en las sociedades donde la Compañía tenga el poder de disponer que le transfieran sus utilidades o excedentes, no se tenga la intención de enajenarla en un futuro inmediato y que las utilidades de la subordinada no estén restringidas se contabiliza por el método de participación patrimonial.

El método de participación se registra de acuerdo con el Circular número 6 del 18 de agosto de 2005 de la Superintendencia de Sociedades de acuerdo con la siguiente metodología:

- Las variaciones en el patrimonio de la filial, originadas por los resultados del ejercicio, se registran en los resultados de la matriz. De los resultados de la filial se eliminan las utilidades no realizadas, relacionadas con venta de inventarios.
- Las variaciones originadas en partidas patrimoniales distintas de los resultados, se registran como aumento o disminución de la inversión con abono o cargo al superávit método de participación.
- La diferencia entre el valor en libros de las inversiones y su valor intrínseco se registra como valorización o provisión (con cargo a resultados), según el caso.

### g. Entes Relacionados

Los activos, pasivos y transacciones con compañías pertenecientes al Grupo Empresarial Triple A se registran como entes relacionados.

### h. Inventarios

Los inventarios están valuados al costo o al valor de mercado, el más bajo. El método de valuación de los inventarios es promedio ponderado.

### i. Provisión para Deudores

La provisión para los deudores de servicios públicos de naturaleza masiva se revisa y

actualiza al fin del ejercicio, con base en el análisis de la evolución de los índices de experiencia de cuentas incobrables de años anteriores en los diferentes estratos socioeconómicos, ajustados con proyecciones de la administración sobre la evolución futura de la economía y su probable impacto en la recuperación de la cartera. Para los saldos individuales importantes, las provisiones son evaluadas por la administración con base en análisis de la situación financiera de cada deudor y la antigüedad de los saldos. Periódicamente se cargan a la provisión las sumas que son consideradas incobrables.

#### j. Otros Activos

Otros activos están representados por seguros, mejoras a propiedades ajena, bienes entregados a terceros e impuesto diferido. Los seguros son amortizados en el tiempo de vigencia de la póliza, las mejoras a propiedades ajena y los bienes entregados a terceros de acuerdo con la vida útil estimada que oscila entre 5 y 20 años y el impuesto diferido se amortiza en el período en el cual se revierten las diferencias temporales que lo originaron.

#### k. Propiedades, Planta y Equipo

Las propiedades, planta y equipo se registran al costo de adquisición e incluyen el efecto de la inflación hasta el 31 de diciembre de 2005. La depreciación se calcula por el método de línea recta, sobre el costo ajustado por inflación, de acuerdo con la vida útil estimada de cada activo, así:

Las mejoras y reparaciones extraordinarias que prolongan la vida útil del activo, se capitalizan; las demás reparaciones y el mantenimiento preventivo se registran en los resultados del año.

	Años
Construcciones y edificaciones	20
Redes, líneas y cables	20
Maquinaria y equipo	10
Equipo de oficina	10
Equipo médico y científico	5
Equipo de computación y comunicación	5
Flota y equipo de transporte	5

#### I. Corrección Monetaria Diferida

Los ajustes por inflación de los activos no monetarios en período improductivo y del patrimonio relacionado, reconocidos hasta el 31 de diciembre de 2005, se difirieron hasta tanto se encontraran en condiciones de utilización, con crédito y cargo a las cuentas crédito por corrección monetaria diferida y cargo por corrección monetaria diferida,

respectivamente. El reconocimiento de la corrección monetaria diferida en las cuentas de resultado se efectúa de acuerdo con el método y vida útil de los activos que dieron origen a su registro.

#### m. Intangibles

Los intangibles se registran al costo de adquisición y están representados por derechos originados por los contratos de concesión por la utilización de los activos vinculados directa o indirectamente a la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en la ciudad de Barranquilla y en el Municipio de Soledad, además incluye licencias, software y servidumbre, que se amortizan por el método de línea recta en 3 años. El contrato de concesión inicial con el Distrito de Barranquilla se amortizo en un plazo de veinte (20) años, término del contrato y el valor pagado por la ampliación de la concesión hasta el año 2033, se amortiza a partir del mes de noviembre del año 2013. El contrato de concesión con el Municipio de Soledad se está amortizando en veinte años contados a partir de enero de 2002.

#### n. Contratos de Leasing Operativo y Financiero

En virtud de los contratos de Leasing operativo, no se reconoce activo ni pasivo alguno por los bienes recibidos. El valor total de los cánones se registra en el estado de resultados, como gasto por arrendamiento.

En relación con los contratos de Leasing Financiero se registra un activo y un pasivo por valor total del bien objeto del arrendamiento. Los cánones de arrendamiento causados se descomponen en la parte que corresponde abono a capital y la parte que comprende a intereses o costo financiero. El abono a capital se carga directamente contra el pasivo, con un menor valor de este. La parte de interés o costo financiero se registra como un gasto financiero.

#### ñ. Valorizaciones y Desvalorizaciones

Las políticas contables relacionadas con el reconocimiento de las valorizaciones y desvalorizaciones se presentan a continuación:

#### Propiedades, Planta y Equipo

Resultan de comparar los avalúos técnicos con su valor neto en libros. Cuando el avalúo técnico es superior al valor en libros, la diferencia se registra como valorización en cuentas del balance; en caso contrario, se registra una desvalorización con cargo inicial a la valorización, hasta agotar su valor, y el exceso, en resultados. Dichos avalúos fueron practicados por personas vinculadas

laboralmente a la Sociedad sobre la base de su valor de reposición y demérito en el mes de diciembre de 1999. La administración de la Sociedad como medida de prudencia, teniendo en cuenta que los anteriores avalúos fueron hechos sobre la base de reposición y demérito está amortizando las valorizaciones.

#### **Inversiones en Sociedades**

##### **Controladas**

La Sociedad contabiliza sus inversiones en la Sociedades Amerika Tecnologías y Recaudos y Tributos S.A. por el método de participación, por ser estas empresas igualmente controladas por su matriz Inassa S.A. Ver literal (f) y nota 4

##### **No controladas**

La valorización de las inversiones permanentes de no controlantes, correspondiente al mayor valor resultante de comparar su valor intrínseco y el costo en libros se registra en la cuenta de valorizaciones con crédito al superávit por valorizaciones. Si el valor intrínseco es inferior al costo en libros, la diferencia afecta en primer lugar la valorización y el superávit de la misma hasta su monto, si existiere y, en el evento de ser mayor, representa una desvalorización, la cual afecta las cuentas de resultados.

#### **o. Impuestos, Gravámenes y Tasas**

El gasto por impuesto de renta corriente se determina con base en la renta fiscal. El efecto de las diferencias temporales que implican la determinación de un menor o mayor impuesto en el año corriente, calculado a las tasas actuales, se registra como impuesto diferido activo o pasivo, según aplique, siempre que exista una expectativa razonable de que dichas diferencias se revertirán.

#### **p. Cuentas de Orden**

La Sociedad registra en cuentas de orden los hechos, circunstancias, compromisos o contratos de los cuales se pueden generar derechos u obligaciones y que, por tanto, pueden afectar la estructura financiera. También incluye cuentas para control de los activos, pasivos y patrimonio, información gerencial o control de futuras situaciones financieras y diferencias entre los registros contables y las declaraciones tributarias.

#### **q. Reconocimiento de Ingresos, Costos y Gastos**

Los ingresos se causan cuando se prestan los servicios. Los costos y gastos incurridos

durante las operaciones son reconocidos por el sistema de causación.

#### **r. Resultado Neto por Acción**

El resultado neto por acción se calcula con base en el promedio ponderado de las acciones en circulación durante el año.

#### **s. Estándares Internacionales de Contabilidad e Información Financiera**

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante Resolución No. 1335 del 28 de junio de 2010 adopta el Modelo General de Contabilidad para empresas prestadoras de servicios públicos en convergencia con los estándares internacionales de contabilidad e información financiera. El 17 de febrero de 2011, a través de la Resolución No. 2885 modifica la anterior resolución y establece los períodos de implementación del modelo general de contabilidad para empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios así:

1. Etapa de adaptación y evaluación que se llevó a cabo durante los años 2009 y 2010.
2. La etapa de transición que se llevó a cabo durante los años 2011 y 2012.
3. La etapa de adopción que llevó a cabo durante el año 2013

El Gobierno Nacional expidió el Decreto 2784 de 2012, por el cual se reglamenta la ley 1314 de 2009 sobre el marco técnico normativo para los preparadores de información financiera que conforman el Grupo 1 el cual, además consagra las Normas de información Financiera NIF que comprenden: las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF, las normas internacionales de Contabilidad NIC, las interpretaciones SIC, las interpretaciones CINIIF y el marco conceptual para la información financiera, emitidas en español al 1 de enero de 2012 por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB por su sigla en inglés).

Así mismo, fue expedido el Decreto 2706 de 2012, por el cual se reglamenta la Ley 1314 de 2009 sobre el marco técnico normativo de información financiera para las microempresas el cual establece el régimen simplificado de contabilidad de causación para la microempresas, estructurado con base en las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF para PYMES emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB por su sigla en inglés – International Accounting Standards Board), así como el estudio realizado por el Grupo de Trabajo Intergubernamental de expertos

en Normas Internacionales de Contabilidad y Presentación de Informes (ISAR), de la Conferencia sobre Comercio y Desarrollo de las Naciones Unidas (UNCTAD).

En atención a los decretos anteriores del gobierno nacional, la superintendencia de servicios públicos domiciliarios expidió dos resoluciones así:

1. Mediante Resolución Nro. 1025 del 29 de Enero de 2013 la superintendencia de servicios públicos domiciliarios derogó las resoluciones 1335 de 2010, 2885,1815,1825 y 6175 de 2011, mediante las cuales se adoptó, ajustó y requirió información del Modelo General de Contabilidad para Empresas Prestadoras de Servicios Públicos en convergencia con los Estándares Internacionales de Contabilidad e Información Financiera de aceptación Mundial –MGC-.
2. Mediante Resolución Nro. 2405 del 14 de Febrero de 2013 la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios establece los requerimientos de información para la

aplicación de los decretos 2706 y 2784 de 2012 durante la vigencia 2013.

En ese orden de ideas, el Decreto 2784-NIIF para Grupo 1- ratifica las fechas de implementación para empresas del Grupo 1, la cual indica que la fecha de aplicación plena de las NIIF será a partir del período contable que termina en 31 de diciembre de 2014, con sus correspondientes estados financieros comparativos con el mismo período del año anterior, es decir 31 de diciembre de 2014. Para tal efecto se establece que el balance de apertura sería el primero de enero de 2014. Además, define el marco normativo contable, el cual corresponde al marco conceptual junto a los estándares interpretaciones (NIC/ NIIF, SIC/CINIIF) emitidas por el IASB correspondientes a la traducción efectuada con corte al primero de enero de 2012

La sociedad ha diseñado un plan para la implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF, de manera exitosa, para dar cumplimiento a las disposiciones gubernamentales, con el acompañamiento de la firma KPMG de Colombia.

### (3) Saldos en Moneda Extranjera

El siguiente es un detalle de los saldos en moneda extranjera al 31 de diciembre:

	2014		2013
	USD	Euro	USD
Efectivo	1.919	292,99	1.572,61

### (4) Inversiones negociables y permanentes netas

Corresponde a inversiones en sociedades nacionales, no se posee inversión en sociedades extranjeras.

El siguiente es un detalle de las inversiones al 31 de diciembre:

	2014	2013
Negociables:		
Tasa de Interés efectiva anual	3.17%	2.18%
Derechos Fiduciarios (1)	10.696.549	4.504.899
Permanentes:		
En acciones	1.030.652	1.030.652
Más: Incremento método de Participación	465.725	329.310
	1.496.377	1.359.962
Menos provisión por desvalorización	(276.401)	(287.497)
	1.219.976	1.072.465

(1) Incluye los recursos en el Encargo Fiduciario para el recaudo, administración y pago de dineros con el fin de garantizar el adecuado manejo y aplicación de los dineros recaudados por la Compañía provenientes de la prestación de los Servicios Públicos, así como de cualquier otro recurso, que sea depositados en la Cuenta de Efectivo, la cual es administrada exclusivamente por la Fiduciaria Corbanca.

El detalle de las provisiones o valorizaciones es el siguiente:

**En el 2014:**

Inversiones permanentes	Costo	Valor de Realización	Provisión	Valorización
<b>No controlante</b>				
Edubar S.A.	358.253	81.852	276.401	0
Centro de Eventos y Exposic. Caribe	400.000	557.140	0	157.140
	<u>758.253</u>	<u>638.992</u>	<u>276.401</u>	<u>157.140</u>
<b>Controlante</b>				
Recaudos y Tributos S.A.	182.399	532.640	0	350.242
Amerika T.I S.A.S	90.000	205.482	0	115.483
	<u>272.399</u>	<u>738.122</u>	<u>0</u>	<u>465.725</u>
	<u>1.030.652</u>	<u>1.377.114</u>	<u>276.401</u>	<u>622.865</u>

**En el 2013:**

Inversiones permanentes	Costo	Valor de Realización	Provisión	Valorización
<b>No controlante</b>				
Edubar S.A.	358.253	70.756	287.497	0
Centro de Eventos y Exposic. Caribe	400.000	616.116	0	216.116
	<u>758.253</u>	<u>686.872</u>	<u>287.497</u>	<u>216.116</u>
<b>Controlante</b>				
Recaudos y Tributos S.A.	182.399	511.709	0	329.310
Amerika T.I S.A.S	90.000	0	0	0
	<u>272.399</u>	<u>511.709</u>	<u>0</u>	<u>329.310</u>
	<u>1.030.652</u>	<u>1.198.581</u>	<u>287.497</u>	<u>545.426</u>

El siguiente es un detalle de las inversiones en sociedades registradas por el método de participación patrimonial al 31 de diciembre:

	2014		2013	
	%	Valor	%	Valor
Recaudos y Tributos S.A	5,87	532.640	5,87	511.709
Amerika T.I S.A.S	15	205.482	15	90.000
		<u>738.122</u>		<u>601.709</u>

A continuación se presenta la composición patrimonial de las sociedades sobre las cuales se aplica el método de participación:

En 2014	Capital	Reservas	Resultados del Ejercicio	Revalor del Patrimonio	Superávit por Valorización	Total Patrimonio
Recaudos y Tributos S.A.	2.766.733	5.764.978	290.161	237.563	1.910	9.061.345
Amerika T.I S.A.S	600.000	71.239	698.644	0	0	1.369.883

En 2013	Capital	Reservas	Resultados del Ejercicio	Revalor del Patrimonio	Superávit por Valorización	Total Patrimonio
Recaudos y Tributos S.A.	2.766.733	4.859.612	905.367	166.570	6.971	8.705.253
Amerika T.I S.A.S	600.000	0	71.239	0	0	671.239

El efecto del método de participación durante los años que terminaron al 31 de diciembre fue el siguiente:

	2014	2013
Activo	136.415	53.295
Resultado del Ejercicio	<u>136.415</u>	<u>53.295</u>

## (5) Deudores

A continuación se presenta un detalle de los deudores al 31 de diciembre:

Corto plazo:

	2014	2013
Cuentas por cobrar a suscriptores (2)	138.937.294	107.483.581
Entes relacionados	58.785	339.084
cuentas corrientes comerciales	0	733.710
Deudores por otros servicios	1.592.411	2.468.315
Fondo de solidaridad (1)	20.388.054	9.289.349
Anticipos, impuestos y contribuciones	26.183.325	16.809.122
Empleados	143.033	148.179
Anticipos y avances	46.382.773	55.557.558
Deudores varios	5.047.391	5.890.716
	<u>238.733.066</u>	<u>198.719.614</u>
Menos provisión suscriptores otros deudores	<u>(93.100.893)</u>	<u>(76.999.015)</u>
	<u>145.632.173</u>	<u>121.720.599</u>

Largo plazo:

	2014	2013
Cuentas por cobrar a suscriptores (2)	67.410.317	69.399.176
Cartera diferida a suscriptores por financiación de medidores	11.626.324	17.018.560
Entes relacionados (3)	11.152.555	11.152.803
Fondo de solidaridad (1)	64.654.527	66.936.706
Menos provisión suscriptores otros deudores	<u>(79.623.414)</u>	<u>(80.279.737)</u>
	<u>75.220.309</u>	<u>84.227.508</u>

El siguiente es el movimiento de la provisión para cuentas de dudoso recaudo durante los años terminados el 31 de diciembre:

	2014	2013
Saldo Inicial	157.278.751	134.703.076
Provisión del año con cargo a resultado	17.146.625	22.575.675
Castigo de cartera (Otros deudores)	<u>(1.701.070)</u>	0
	<u>172.724.306</u>	<u>157.278.751</u>

(1) Corresponde al saldo del déficit entre los aportes solidarios de los estratos 5 y 6 y de los sectores comercial e industrial y los subsidios de los estratos 1, 2 y 3 del Distrito de Barranquilla y Municipios de Soledad, Puerto Colombia, Galapa, Piojó, Juan de Acosta, Usiacurí y Tuberá, Sabanalarga, Sabanagrande, Santo Tomás, Baranoa, Ponedera, Palmar de Varela.

El 21 de diciembre de 2006, la Sociedad firmó Otrosí No. 3 al contrato de concesión celebrado con el Municipio de Soledad, donde éste reconocía una deuda insoluta por concepto de los subsidios por valor de \$33.271.536.

Con ocasión de la solicitud de reestructuración de pasivos presentada por el Municipio de Soledad ante el Ministerio de Hacienda, la sociedad presentó su acreencia no siendo reconocida por el promotor, razón por la cual se inició ante la Superintendencia de Sociedades un proceso para el reconocimiento de la deuda. El 19 de septiembre de 2012, la Superintendencia de Sociedades, resolvió incluir la deuda en comento dentro de la determinación de derecho de votos y acreencias, deuda que asciende a la suma de \$47.538.169.104. La última actuación de la empresa de octubre 18 de 2013, corresponde a la comunicación enviada por la empresa en la que se solicita al Municipio de Soledad y al Promotor del acuerdo de reestructuración, el cumplimiento no solo de la sentencia proferida por la Superintendencia de Sociedades sino de la Sentencia de Tutela de la Corte Constitucional T-444 de Julio 11 de 2013, que en revisión confirmó la decisión de incluir dentro de la determinación de votos y acreencias la obligación a favor de Triple A y sobre la misma determinar los derechos de voto

(2) Corresponde a cartera de usuarios pagadera en cuotas mensuales de acuerdo a convenios de pago.

(3) Incluye deuda por servicios a cargo del Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla, por \$ 5.703.709 (año 2014) y \$ 5.703.709 (año 2013) los cuales fueron reestructurados en virtud de que el Distrito de Barranquilla fue admitido mediante Resolución No 222 del 12 de febrero de 2001 a proceso de reestructuración económica de que trata la Ley 550 de 1999.

#### Entes Relacionados

Las transacciones con entes relacionados están representadas principalmente en gastos de prestación de servicios e intereses por obligaciones contraídas.

Durante los años 2014 y 2013, la Sociedad Triple A S.A. E.S.P. no realizó ninguna de las operaciones descritas en los numerales 1, 2 y 3 del artículo 29 de la Ley 222 de 1995, (Informe Especial) con la sociedad controlante Canal Extensia S.A.

A continuación se detallan las principales transacciones con entes relacionados efectuadas durante los años terminados al 31 de diciembre:

#### En 2014

Compañías	Gastos de Gerenciamiento	Costos y gastos por servicio	Ventas	Intereses
Sociedad Interamericana de Aguas y Servicios S.A	18.666.091	0	0	0
Recaudos y Tributos S.A	0	27.674.048	0	0
Distrito especial, Industrial y Portuario de Barranquilla	0	0	0	1.225.658
Metroagua S.A E.S.P	0	0	24.389	0
Amerika T.I S.A.S	0	2.092.090	0	0
	<u>18.666.091</u>	<u>29.766.138</u>	<u>14.389</u>	<u>1.225.658</u>

#### En 2013

Compañías	Gastos de Gerenciamiento	Costos y gastos por servicio	Ventas	Intereses
Sociedad Interamericana de Aguas y Servicios S.A	17.054.898	562.169	0	0
Gestión integral de Suministros Ltda.	0	8.037.401	0	0
Recaudos y Tributos S.A	0	22.257.210	0	0
Distrito especial, Industrial y Portuario de Barranquilla	0	0	0	2.284.292
Metroagua S.A E.S.P	0	0	14.035	0
Amerika T.I S.A.S	0	690.392	0	0
	<u>17.054.898</u>	<u>31.547.172</u>	<u>14.035</u>	<u>2.284.292</u>

Un detalle de los saldos por cobrar y pagar a entes relacionados al 31 de diciembre, se presenta a continuación:

	2014	2013
<b>Saldos deudores:</b>		
Entes relacionados:		
Recaudos y Tributos S.A.	19.314	15.164
Metroagua S.A. E.S.P	43.804	16.000
Amerika T.I	6.995	0
Inassa S.A.	5.863	0
Distrito de Barranquilla	<u>11.152.555</u>	<u>11.152.555</u>
	<u>11.228.531</u>	<u>11.183.719</u>
<b>Saldos acreedores:</b>		
Entes relacionados:		
Inassa S.A. (1)	1.321.971	2.220.718
Recaudos y Tributos S.A	5.690.832	5.333.292
Amerika T.I S.A.S	<u>397.952</u>	<u>380.553</u>
	<u>7.410.755</u>	<u>7.934.563</u>

(1) incluye pasivos estimados con entes relacionados, (\$ 0 año 2014 - \$1,220.926 año 2013).

## (6) Inventarios

Los inventarios al 31 de diciembre de 2014 y 2013 son materiales, repuestos e insumos químicos para la operación.

## (7) Propiedades, Planta y Equipo

Un detalle de las propiedades, planta y equipo al 31 de diciembre es el siguiente:

2014	Costo ajustado	Depreciación acumulada	Costo neto	Avalúo	Valorización
Terrenos	3.020.118	0	3.020.118	10.732.830	7.712.712
Construcciones y edificaciones	183.985	(111.875)	72.110	2.285.530	2.213.420
Maquinarias y Equipo	15.150.865	(6.526.047)	8.624.818	0	0
Planta tratamiento lixiviados	3.056.384	(763.831)	2.292.553	0	0
Redes, líneas y cables	229.085.886	(63.759.735)	165.326.151	0	0
Flota y equipo de transporte	133.682	(57.132)	76.550	0	0
Equipo de cómputo	961.253	(648.136)	313.117	0	0
Equipo de oficina	2.572.166	(816.694)	1.755.472	0	0
Equipo médico-científico	<u>590.376</u>	<u>(204.878)</u>	<u>385.498</u>	0	0
	<u>254.754.715</u>	<u>(72.888.328)</u>	<u>181.866.387</u>	<u>13.018.360</u>	<u>9.926.132</u>

2013	Costo ajustado	Depreciación acumulada	Costo neto	Avalúo	Valorización
Terrenos	2.396.063	0	2.396.063	10.108.775	7.712.712
Construcciones y edificaciones	183.986	(102.510)	81.476	0	0
Construcciones en curso	187.184	0	187.184	0	0
Maquinarias y Equipo	21.735.736	(17.210.838)	4.524.898	0	0
Planta tratamiento lixiviados	3.056.384	(622.429)	2.433.955	0	0
Redes, líneas y cables	197.716.106	(54.811.435)	142.904.671	0	0
Flota y equipo de transporte	133.682	(30.396)	103.286	0	0
Equipo de cómputo	771.606	(495.503)	276.104	0	0
Equipo de oficina	2.187.086	(457.406)	1.729.680	0	0
Equipo médico-científico	<u>454.734</u>	<u>(95.546)</u>	<u>359.187</u>	0	0
	<u>228.822.567</u>	<u>(73.826.063)</u>	<u>154.996.504</u>	<u>10.108.775</u>	<u>7.712.712</u>

La sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Barranquilla S.A. E.S.P. no posee bienes en el extranjero.

Como se indica en la nota 1 (a) 4, los activos fijos vinculados directa o indirectamente a la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el Distrito de Barranquilla, serán entregados al Municipio al vencimiento de la concesión.

## (8) Bienes adquiridos en Leasing Financiero

El detalle de los Bienes adquiridos en operaciones de Leasing financiero al 31 de diciembre es el siguiente:

2014	Costo ajustado	Depreciación acumulada	Costo neto
Maquinaria	12.448.561	(2.326.536)	10.122.025
Flota y equipo de transporte	12.161.458	(3.465.803)	8.695.655
Equipo de computo	2.921.265	(2.921.265)	0
	<u>27.531.284</u>	<u>(8.713.604)</u>	<u>18.817.680</u>

2013	Costo ajustado	Depreciación acumulada	Costo neto
Maquinaria	10.885.409	(1.089.419)	9.795.990
Flota y equipo de transporte	5.402.140	(2.173.237)	3.228.903
Equipo de computo	4.449.048	(2.423.686)	2.025.362
	<u>20.736.597</u>	<u>(5.686.342)</u>	<u>15.050.255</u>

## Contratos de Leasing Financiero

Un resumen de los contratos de Leasing financieros se indica a continuación:

Valor de los contratos	Plazo	Opción de compra	Canon Promedio
40 contratos entre \$66,000 y \$5,000,000	Entre 48 y 144 meses	Entre \$469 y \$22,245	Entre \$1,516 y \$102.715

## (9) Intangibles

El siguiente es un detalle de los intangibles al 31 de diciembre:

	2014	2013
Derechos de concesión (1)	21.399.248	60.062.669
Software	238.458	1.095.575
Servidumbre	0	213.581
Licencias	1.317.672	2.839.942
	<u>22.955.378</u>	<u>64.211.767</u>
Menos:		
Amortización acumulada		
Derechos de concesión (1)	2.679.793	40.268.881
Software	135.660	1.062.051
Servidumbre	0	213.581
Licencias	766.377	2.059.052
	<u>3.581.830</u>	<u>43.603.565</u>
	<u>19.373.548</u>	<u>20.608.202</u>

(1) El valor de los derechos de concesión corresponde a los montos reconocidos así:

- a. Al Distrito de Barranquilla por el otorgamiento en concesión de los bienes destinados a la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en la ciudad de Barranquilla hasta el año 2013, por valor de \$ 40.268.881.
- b. Los derechos por la ampliación del contrato de concesión con el Distrito de Barranquilla hasta el año 2033, por valor de \$ 18.851.797.
- c. Al monto reconocido en la concesión con el Municipio de Soledad por el pasivo de energía que posee el Acueducto Metropolitano S.A. con Electricaribe S.A., por valor de \$1.564.552.
- d. Al monto de los contratos de operación de Sabanalarga, Baranoa y Polonuevo por valor de \$ 982.899.

## (10) Otros Activos

El siguiente es un detalle de otros activos al 31 de diciembre:

	2014	2013
Cargos Diferidos		
Estudios y proyectos	1.798.850	1.796.176
Cargo por corrección monetaria diferida	1.375.524	1.488.091
Impuesto diferido	2.824.311	4.414.253
	5.998.685	7.698.520
Obras y mejoras en propiedad ajena (1)	106.854.681	99.819.812
Bienes entregados a terceros (2)	2.162.314	5.305.928
Menos amortización acumulada		
Obras y mejoras en propiedad ajena (1)	67.462.850	59.628.671
Bienes entregados a terceros (2)	98.287	2.899.581
	67.561.137	62.528.252
	47.454.543	50.296.008

(1) Incluye las mejoras realizadas por la Sociedad sobre los activos operacionales de la antigua Empresas Públicas Municipales de Barranquilla S.A., vinculados directa e indirectamente con la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo de la ciudad de Barranquilla recibidos en concesión como se indica en la Nota 1.

(2) Corresponde al valor de los bienes incurridos en desarrollo de las siguientes obras: Plan Suroccidente, redes de acueducto de la parte Suroccidente de Barranquilla por \$117.405.728, totalmente amortizada en el año 2013, y Plan Fiduoccidente en el Municipio de Soledad por \$5.305.928.

## (11) Valorizaciones

A continuación se presenta un detalle de las valorizaciones al 31 de diciembre:

	2014	2013
Propiedades, planta y equipo		
Terrenos	7.712.712	7.712.712
Edificaciones	2.213.420	0
	9.926.132	7.712.712
Mejoras en propiedades ajenas	0	77.446
Inversiones permanentes	157.140	216.116
	10.083.272	8.006.274

## (12) Obligaciones Financieras

El siguiente es un detalle de las obligaciones financieras al 31 de diciembre:

	2014	2013
Bancos nacionales tasa de interés entre 5.50% y 3.00% + DTF Anual	191.567.060	173.101.086
Memos Proporcionan a largo plazo	143.382.531	129.712.991
	<u>48.184.529</u>	<u>43.388.095</u>

Los créditos con entidades financieras están garantizados con pagarés.

La sociedad causó intereses sobre las obligaciones financieras por \$12.721.742 y \$12.869.267 en 2014 y 2013 respectivamente.

Los vencimientos futuros de las obligaciones a largo plazo serán:

Año	Valor
2016	38.101.189
2017	30.874.337
2018	26.529.429
2019	24.136.573
2020	12.441.335
2021	11.299.668
	<u>143.382.531</u>

## (13) Proveedores

El siguiente es un detalle de proveedores al 31 de diciembre:

	2014	2013
Nacionales	32.682.526	22.080.672
del exterior	737.376	0
	<u>33.419.902</u>	<u>22.080.672</u>

## 14) Cuentas por Pagar

El siguiente es un detalle de las cuentas por pagar al 31 de diciembre:

	2014	2013
Entes relacionados (Nota 5)	7.410.755	5.623.307
Acreedores	13.264.563	11.661.457
Retenciones en la fuente	2.443.158	2.208.014
Intereses, comisiones y otros gastos de financiación	1.228.593	1.712.904
Subsidios Asignados	12.619	4.363
Retención de impuesto de industria y comercio	149.178	82.668
Depósitos recibidos de terceros	23.536	123.128
	<u>24.532.402</u>	<u>21.415.841</u>

## (15) Impuestos, Gravámenes y Tasas

Con la expedición de la ley 1607 de 2012, artículo 20, se crea a partir del 1 de Enero de 2013, el impuesto sobre la renta para la equidad (CREE) como el aporte de la sociedad, en beneficio de los trabajadores, generación de empleo y la inversión social.

El artículo 22 establece la base gravable de este impuesto y el artículo 23 fija la tarifa del 8%. No obstante se establece una tarifa del 9% para los años 2013, 2014 y 2015.

Un detalle de los impuestos, gravámenes y tasas al 31 de diciembre es el siguiente:

	2014	2013
Impuesto de renta	21.354.378	17.412.728
Impuesto sobre las ventas por pagar	99.697	43.942
De industria y comercio	363.586	331.759
A la propiedad raíz	73.225	73.225
Otros impuestos Nacionales	0	7.065
Impuesto al patrimonio	0	2.987.296
	<u>21.890.886</u>	<u>20.856.015</u>

### Impuesto de Renta

i) El siguiente es el detalle del gasto por impuesto de renta por los años que terminaron al 31 de diciembre:

	2014	2013
Corriente	21.787.570	17.412.728
Diferido	156.781	(302.149)
	<u>21.944.351</u>	<u>17.110.579</u>

ii) La siguiente es la conciliación entre utilidad antes de impuesto de renta y la renta gravable estimada de los años que terminaron el 31 de diciembre:

	2014	2013
Utilidad antes de impuesto de renta	47.326.616	42.814.500
Más gastos no deducibles:		
Impuesto al Patrimonio	2.969.868	2.987.295
Impuesto de Industria y Comercio	4.326.977	5.236.277
Tasas y otros gravámenes no deducibles	1.324.776	965.356
Provisiones no deducibles	3.764.919	3.382.493
Otros gastos no deducibles	9.287.235	3.619.917
	<u>21.673.776</u>	<u>16.191.338</u>
Menos:		
Incremento en provisión fiscal de deudores	4.130.959	3.947.586
Industria y comercio fiscal	516.040	4.175.124
Otros	4.646.999	8.122.710
	<u>64.353.393</u>	<u>50.883.128</u>
Renta gravable impuesto renta	16.088.348	12.720.782
Impuesto a la tasa nominal (25%)	402.784.491	378.370.883
Ingresos gravables para impuesto CREE		
Menos:		
Costos deducibles	228.474.017	220.989.360
Gastos deducibles	110.985.783	105.248.790
Base gravable	63.324.691	52.132.733
Impuesto CREE a la tasa nominal (9%)	5.699.222	4.691.946
Total Provisión para impuesto corriente Cree	21.787.570	17.412.728
Más(+/-) Menos (-) Gastos por impuesto diferido	156.781	(302.149)
Total provisión para impuestos contable	<u>21.944.351</u>	<u>17.110.579</u>

La siguiente es la conciliación entre patrimonio contable y fiscal al 31 diciembre:

	2014	2013
Patrimonio contable	176.497.427	167.042.083
Más:		
Provisiones que no constituyen deducciones	14.218.959	25.217.118
Impuesto diferido crédito	2.303.806	3.736.967
Diferencia Costo activo fijo		
Impuesto, neto	0	688.310
	16.522.765	29.642.395
Menos:		
Valorizaciones	10.083.272	8.006.274
Impuesto diferido debito	2.824.311	4.414.253
Diferencia corrección monetaria, neto	762.883	954.996
Diferencia en activo fijo	6.122.264	8.666.595
Impuestos, neto	981.528	0
	20.774.258	22.042.118
Patrimonio fiscal	172.245.934	174.642.361

iii) La declaración de renta del año gravable 2012 se encuentra en firme por el beneficio de auditoría.

iv) Al 31 de diciembre de 2012 y 2013, la Sociedad no cuenta con saldos de pérdidas fiscales por amortizar, ni exceso de renta presuntiva sobre ordinaria por compensar.

v) Para el año 2011 se causa el impuesto al patrimonio para los contribuyentes con patrimonio líquido superior a mil millones. Para la empresa se causa a una tarifa de 4.8% sobre su patrimonio líquido gravable, además de una sobretasa del 25% sobre el impuesto. El saldo pendiente por pagar a 31 de Diciembre de 2013 era de \$ 2.987.296, el cual fue cancelado en septiembre de 2014.

vi) El porcentaje para determinar la renta presuntiva equivale al 3% del patrimonio líquido del año anterior, esta renta no aplica para las empresas de servicios públicos domiciliarios.

## (16) Obligaciones Laborales

El siguiente es un detalle de las obligaciones laborales al 31 de diciembre:

	2014	2013
Cesantías consolidadas	1.349.167	1.260.629
Intereses sobre cesantías	159.026	149.872
Vacaciones consolidadas	987.475	896.660
Otros salarios y prestaciones sociales	184.341	54.048
	2.680.009	2.361.209

## (17) Pasivos estimados y provisiones

El siguiente es un detalle de los pasivos estimados y provisiones al 31 de diciembre:

	2014	2013
Otras provisiones fiscales (1)	6.151.303	6.114.926
Costos y gastos (2)	10.791.209	13.281.891
Impuestos diferido crédito	0	934.019
	16.942.512	20.330.836

(1) Corresponde a las provisiones de impuesto de industria y comercio, tasas, entre otros.

(2) Comprende a pasivos con proveedores por materiales y servicios prestados pendientes por facturar.

## (18) Otros Pasivos

El siguiente es un detalle de los otros pasivos al 31 de diciembre:

	2014	2013
Provisiones para contingencia (1)	8.815.525	7.920.000
Provisiones de costos y gastos operacionales (2)	11.011.109	7.893.333
Crédito por corrección monetaria diferida	5.556.965	5.984.233
Anticipos sobre contratos	1.765.858	1.677.469
Ingresos recibidos por anticipo	0	15.042
Impuestos diferidos	2.303.806	2.802.948
	<u>29.453.263</u>	<u>26.293.025</u>

(1) Corresponde al valor de las pérdidas probables en litigios, civiles y procesos administrativos que actualmente se adelantan en contra de la Sociedad. La administración de la Sociedad y sus asesores legales estiman que no se presentarán pérdidas adicionales por este concepto.

(2) Provisiones para reposición de activos en el largo plazo.

## (19) Patrimonio

### i) Capital

El capital autorizado al 31 de diciembre de 2014 y 2013 está conformado por 100.000.000 de acciones comunes con valor nominal de \$1.000 pesos, cada una, de las cuales 73.485.384 están suscritas y pagadas a esas fechas.

La siguiente es la composición del capital suscrito y pagado al 31 de diciembre de 2014 y 2013:

	2014		2013	
	Porcentaje	No. de acciones	Porcentaje	No. de acciones
Distrito especial	14,50	10.654.628	14,50	10.654.628
Sector privado	3,39	2.454.332	3,39	2.454.332
Accionistas operador	82,11	60.376.424	82,11	60.376.424
	<u>100,00</u>	<u>73.485.384</u>	<u>100,00</u>	<u>73.485.384</u>

### ii) Reserva legal

La Sociedad está obligada a apropiar como reserva legal el 10% de sus utilidades netas anuales, hasta que el saldo de la reserva sea equivalente como mínimo al 50% del capital suscrito. La reserva no es distribuible antes de la liquidación de la Sociedad pero puede utilizarse para absorber o reducir pérdidas. Son de libre disponibilidad por la Asamblea General de Accionistas las apropiaciones hechas en exceso del 50% antes mencionado.

### iii) Reserva para rehabilitación, extensión y reposición de los sistemas

Reserva constituida con base en los Artículos 24 y 97 de las leyes 142 de 1994 y 223 de 1995, respectivamente. Las disposiciones legales no contienen ninguna reglamentación sobre la liberación de esta reserva.

### iv) Revalorización del patrimonio

La revalorización del patrimonio no puede distribuirse como utilidades, pero es susceptible de capitalizarse libre de impuestos.

### v) Distribución de utilidades

El 20 de Marzo de 2013, mediante Acta No. 46 de la Asamblea de Accionistas, se propuso distribuir utilidades por valor de \$ 18.430.726, así: \$ 18.369.671 de los resultados del ejercicio 2012 y \$

61.055 de resultados anteriores. Se decreta distribuir como dividendos la suma de \$ 18.371.346 y el saldo de \$ 58.380 llevarlos a otras reservas.

El 25 de Marzo de 2014, mediante Acta No. 47 de la Asamblea de Accionistas, se propuso distribuir utilidades por valor de \$ 23.133.529 . Se decreta distribuir como dividendos la suma de \$ 18.003.919 y el saldo de \$ 5.129.610 llevarlos a Reserva Patrimonial, a disposición de los accionistas en el futuro.

## (20) Cuentas de Orden

El siguiente es un detalle de las cuentas de orden al 31 de diciembre:

	2014	2013
Deudoras:		
De control:		
Bienes recibidos por contrato de leasing operativo y financiero (1)	15.840.491	17.679.570
Subsidios asignados	41.394.935	41.394.935
Deudas de difícil cobro castigadas	110.980.912	115.068.933
Derechos utilización de activos Plan de inversión 1993-1995	6.001.113	7.501.391
Derechos de utilización de activos vinculados a la prestación de servicios	27.200.182	27.200.182
Interventoría y diseños	7.948.430	7.543.714
Otras	1.395.868	1.395.868
	<u>210.761.931</u>	<u>217.784.593</u>
Acreedoras:		
Responsabilidades de contingentes:		
Litigios y demandas (3)	13.676.277	16.540.000
Avalés y garantías otorgadas	22.026.516	22.026.516
	<u>35.702.793</u>	<u>38.566.516</u>
De control:		
Bienes recibidos en custodia	2.165.839	1.242.752
	<u>37.868.632</u>	<u>39.809.268</u>

## COMPROMISOS Y CONTINGENCIAS

### (1) Contratos de leasing

#### a. Leasing operativo

Incluye los siguientes contratos por bienes recibidos en leasing operativo cuyo resumen se indica a continuación:

Valor de los contratos	Plazo	Opción de compra	Canon Promedio
19 contratos entre \$33,000 y \$17,000,000	Entre 36 y 507 meses	Entre \$4 y \$175,824	Entre \$194 y \$179,000

#### b. Ofertas mercantiles de venta de bienes y así:

No. de contratos	Plazo promedio	Valor Promedio
28	24 meses	\$ 4.783.300

#### c. Contratos de Arriendo y Mantenimiento Operativo

Valor de los contratos	Plazo	Opción de compra	Canon Promedio	Cantidad contrato
18.749.215.410	60 meses	No	286.500.000	59

## (2) Litigios y demandas

Corresponde básicamente a los procesos laborales entre los cuales se destacan: reajustes salariales, reintegros e indemnización por despido de manera exclusiva en contra de la Compañía o en solidaridad con contratistas independientes y agencias temporales de empleo, de cuantías individuales de valor promedio de \$ 300.000 y otros pasivos por concepto de demandas civiles y administrativas, en conjunto el valor total aproximado para el año 2014 es de \$13.676.277 (2013 -\$16.540.000). En los procesos administrativos existe posible contingencia por demandas interpuestas por la Sociedad en respuestas a sanciones de entidades ambientales del orden departamental y distrital, que cursan ante el Tribunal Administrativo del Atlántico y el Consejo de Estado respectivamente.

La Sociedad al 31 de diciembre de 2013 y 2012 ha registrado provisiones para atender los fallos que puedan ser desfavorables por valor de \$ 7.920.000 (\$ 6.204.174 - 2012)). La administración de la Sociedad y sus asesores legales estiman que no se presentarán pérdidas adicionales por este concepto.

## (3) Avales y garantías otorgados

Incluye aportes de la nación en plan de choque de obras de infraestructura en el Municipio de Soledad por \$4.000.000; aportes de la Nación en obras del plan de inversiones en el Sur Occidente de Barranquilla por \$11.000.000.

### Otros contratos

- Convenio de cofinanciación No. 112, suscrito el 26 de diciembre de 2005, entre el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, la Corporación Autónoma Regional del Atlántico (CRA), El Distrito de Barranquilla y la Sociedad, por valor de \$75.515 millones de pesos con un plazo hasta el 31 de diciembre de 2012, el cual se contará a partir de la fecha de aprobación de la garantía única de cumplimiento.

El objeto del convenio es el apoyo financiero por parte del Ministerio y la CRA a favor del Distrito para que éste, con sus propios recursos, disponga del financiamiento necesario para la ejecución de las obras correspondientes al “Proyecto del plan de saneamiento de los caños de la cuenca oriental de Barranquilla”. La Sociedad se obliga, entre otros, a contratar un encargo fiduciario para la administración de los recursos aportados por las partes, adjudicar y celebrar los contratos que se celebren en desarrollo del convenio, presentar trimestralmente al Ministerio, Distrito y CRA un informe de avance del proyecto, realizar los diseños y la intervención de las obras. El Ministerio se compromete a aportar \$19.458.000, a través del encargo fiduciario

que constituya la Sociedad, y entregará durante las vigencias 2006 al 2009, un valor de \$4.000.000, por año; para la vigencia 2010, el valor de \$3.458.000, adicionalmente, aportará \$3.961.429, con cargo a los convenios de apoyo financiero suscrito con el Distrito. El Distrito se compromete a aportar \$20.745.000 para el desarrollo del proyecto y que corresponden al 1.25% de las regalías de que trata el artículo 5 de la Ley 141 de 1994 que girará la Nación, de la siguiente manera, para la vigencia 2005 un valor de \$1.995.000, para los años 2006 al 2009 un valor de \$3.750.000, para cada año; la CRA aportará \$31.351.000 que girará así: para el año 2005 \$6.834.000, 2006 \$4.064.000, 2007 \$4.664.000, 2008 \$4.994.000, 2009 \$5.240.000 y 2010 \$5.555.000. La propiedad de los bienes será del Distrito. La Sociedad constituirá a favor del Ministerio, el Distrito y la CRA, una garantía única otorgada por un banco o compañía de seguro, de un valor del 10% del monto de los desembolsos programados.

Mediante Otrosí, se estableció que el Distrito es el ejecutor del proyecto para todos los efectos legales.

En consecuencia, el 31 de marzo de 2006, la Sociedad celebró contrato de encargo fiduciaria de administración y pagos con la Fiduciaria la Previsora, el cual tiene por objeto que la Fiduciaria recibe a título de encargo fiduciario, los recursos recibidos por parte del Ministerio, el Distrito y la CRA de las vigencias 2005 al 2010, de conformidad con lo establecido en el convenio mencionado anteriormente, destinados para la ejecución del proyecto con el fin que la Fiduciaria, de acuerdo con las instrucciones dadas para el Comité Fiduciario, realice las actividades de pago, establecidas. El plazo del contrato será hasta el 31 de diciembre de 2010 y/o hasta que se encuentre el convenio.

A pesar del interés manifiesto del Distrito para solucionar el problema de predios, vivienda, mejoras, etc, intervenidas por algunas obras del proyecto de Saneamiento Ambiental de los Caños de la Cuenca Oriental de Barranquilla, no fue posible concluir las obras en el plazo estipulado en el contrato de obras 2006-147, si no solo hasta el año 2013.

- Contrato de obra civil para reposición de redes de acueducto y alcantarillado e instalación de nuevas redes en el Municipio de Soledad suscrito en el mes de septiembre de 2007 con la Unión Temporal Rede sol, surgió un proceso ejecutivo promovido por el contratista en el que se demanda el pago de las obras ejecutadas más los intereses. Al contestar la demanda se propuso como excepción la cláusula de indemnidad, en la que se dispuso que el pago de las facturas

- por las obras ejecutadas dependiera a su vez de la condición de pago del Municipio de Soledad, el cual no se ha cumplido. Actualmente el proceso se encuentra en pruebas
- c. Contrato para la ejecución del proyecto de construcción sistema de acueducto regional de los municipios de Juan de Acosta, Usiacurí, Piojó y Tubará – Fase II suscrito en el mes de junio de 2007 con la Unión Temporal V.R.C.T., a Diciembre de 2008, este fue ejecutado por un valor de \$ 8.475.809, teniendo como aportes la siguiente distribución: Aportes de la Nación un valor de \$ 6.891.769 y aportes de la Sociedad por valor de \$1.584.040.

d. Accionista operador

En reunión del 29 de marzo de 1996, la Asamblea General de Accionistas autorizó la vinculación a la Sociedad de un accionista calificado para su operación y en el mes de septiembre del mismo año, después de cumplir con los requisitos de selección, la Junta Directiva de la Sociedad determinó que el accionista fuera INASSA S. A., quien presta un servicio de asistencia técnica y por ello desde el 28 de octubre de 1996 se acordó una remuneración por costos de gerenciamiento, equivalentes al 4.5% del recaudo efectivo de la Compañía, por un término de duración de la concesión otorgada por el Distrito de Barranquilla.

## (21) Ingresos Operacionales

Un detalle de los ingresos operacionales por los años que terminaron el 31 de diciembre es el siguiente:

	2014	2013
Servicio de acueducto	203.648.866	191.226.540
Servicio de alcantarillado	91.822.100	86.082.598
Servicio de aseo	91.887.766	84.340.115
Venta de bienes	0	600
Otros	943.990	2.023.198
	<u>388.302.722</u>	<u>363.673.051</u>

## (22) Costo de Prestación de Servicios

Un detalle de los costos de prestación de servicios por los años que terminaron el 31 de diciembre es el siguiente:

	2014	2013
Contrato de aseo y vigilancia	46.061.851	44.431.866
Energía eléctrica	30.937.857	29.793.123
De personal	24.062.855	23.974.149
Amortizaciones	9.013.161	18.346.302
Materiales, suministros y productos químicos	20.800.175	18.759.576
Mantenimiento y reparaciones	22.704.592	23.687.270
Gestión de recaudos de cartera	5.372.432	8.064.161
Instalación de medidores	2.778.695	2.635.290
Depreciaciones	13.012.532	11.316.540
Arrendamientos	7.035.435	7.291.890
Lectura de medidores	3.037.825	2.665.828
Transportes, fletes y acarreos	4.752.947	4.497.668
Honorarios	1.832.119	1.898.067
Corte y reconexión	4.155.349	1.479.558
Combustible y lubricantes	5.119.605	5.072.992
Tasa por utilización y contaminación de recursos naturales	4.953.164	3.957.575
Reparto de facturas	2.046.504	1.809.489
Gastos de alimentación	1.259.627	975.954
Seguros	695.250	755.035
Servicios públicos	559.003	336.300
Útiles y papelería	76.979	103.009
Gastos de viaje	39.320	73.926
Vigilancia	2.996.584	2.385.010
Contribuciones y regalías	16.752.694	2.736.466
De bienes comercializados	0	572
Otros	4.037.353	4.731.712
	<u>234.093.908</u>	<u>221.779.328</u>

## (23) Gastos Operacionales de Administración

Un detalle de los gastos operacionales de administración por los años que terminaron el 31 de diciembre es como sigue:

	2014	2013
Provisión para cuentas de dudoso recaudo	17.146.625	22.575.675
Gastos De Personal	18.040.330	17.298.702
Gastos De Gerenciamiento	18.666.092	17.054.898
Impuestos	12.014.813	15.948.392
Comisiones ,honorarios y servicios	8.256.506	4.545.191
Provisiones para contingencias	2.098.253	1.715.826
Arrendamientos	2.975.414	1.657.632
Propaganda Y Publicidad	1.905.380	1.800.585
Mantenimiento Y Reparaciones	3.812.665	2.153.201
Servicios Públicos	1.352.767	728.586
Vigilancia Y Seguridad	592.249	685.287
Depreciaciones	1.285.416	1.408.867
Gastos De Alimentación	564.376	591.793
Combustibles Y Lubricantes	540.414	427.325
Amortizaciones	841.386	655.000
Seguros	573.231	592.465
Transporte - Fletes Y Acarreos	489.693	1.828.738
Impresiones Y Publicaciones	246.823	199.764
Viáticos y gastos De Viaje	493.222	243.704
Útiles Y Papelería	273.315	138.833
Materiales Y Suministros	1.108.608	73.717
Relaciones Publicas	239.350	262.132
Gastos Legales	105.658	159.369
Diversos	1.012.529	1.419.804
	94.635.115	94.165.486

## (24) Gastos no Operacionales, neto

Un detalle de los ingresos (gastos) no operacionales, neto por los años que terminaron el 31 de diciembre es el siguiente:

	2014	2013
Ingresos no Operacionales:		
Financieros	1.954.656	8.928.309
Corrección monetaria	314.701	363.012
Utilidad por método de participación	125.729	53.294
Extraordinarios	4.194.970	5.091.332
Ajustes ejercicios anteriores	7.954.251	2.370.051
	<u>14.544.307</u>	<u>16.805.998</u>
Gastos no operacionales:		
Financieros	(15.344.414)	(14.262.557)
Perdida en método de participación	-	(29.323)
Extraordinarios	(7.381.074)	(5.510.176)
Ajustes a ejercicios anteriores	(4.065.902)	(1.917.678)
Subtotal de gastos no operacionales	<u>(26.791.390)</u>	<u>(21.719.734)</u>
	<u>(12.247.083)</u>	<u>(4.913.736)</u>

## (25) Presentación

Algunas cifras de los estados financieros de 2013 fueron reclasificadas para propósitos de presentación con las del año 2014.

## (26) INDICES FINANCIEROS

	2014	2013
De liquidez (activo corriente /pasivo corriente)	1,05	1,00
De endeudamiento (pasivos totales/ activos totales)	65.71%	64,23%
Rotación de activos (ingresos operacionales / activos totales)	0,75	0,78
Margen de utilidad (ganancia neta / ingresos operacionales)	6.54%	7,07%
De rentabilidad:		
(Ganancia neta/ patrimonio)	14.38%	15,39%
(Ganancia neta / activos totales)	4.93%	5,50%

El análisis de estos indicadores financieros explica la situación financiera de la empresa  
(Ver página 103)

# Anexos al Informe de Gestión

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014  
(En miles de pesos Colombianos)

SALARIO Y OTROS CONCEPTOS  
CUERPO DIRECTIVO 2.219.892

## HONORARIOS

	<u>2014</u>
A.P.J. TOPOGRAFIA S.A.S	2.088
ABELLO ABOGADOS Y CIA S EN C	79.010
ABISAMBRA PINILLA ABOGADOS S.A.S	60.440
ACUEDUCTO REGIONAL COSTERO S.A. E.S.P ARCOS S.A. E.S.P	105.713
ADMINISTRACION TECNICA DE INFORMACION Y DOCUMENTOS LIMITADA	325.857
ADOLFO ALVAREZ CABRERA	85.261
ALCALDIA MUNICIPAL DE PUERTO COLOMBIA	27.106
ALEXANDER PADILLA PARDO	6.646
ALVARO DE JESUS ARIZA PERTUZ	2.120
ALVARO DE LA ESPRIELLA ARANGO	54.802
AMERIKA TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION S.A.S	2.010.224
ANTONIO M CORTES NUÑEZ	101.611
ARISTIDEZ JARAMILLO PAJARO	614
AVANTIKA COLOMBIA S.A.S	4.640
BLANCA MARIA MERLANO MERLANO	5.757
BLANCO Y BLANCO LTDA	207.665
BLASCO JOSE RAFAEL IBAÑEZ JIMENO.	12.288
BVQI COLOMBIA LTDA	2.088
CASTRO NIETO ABOGADOS S.A	160.605
CELIA ADACHI ABOGADOS ASOCIADOS S.A.S	102.993
CLAUDIA PATRICIA CHICAIZA RUIZ	81.680
COLOMBIANA DE EXTRUSION S.A. EXTRUCOL	1.625
CONSTRUCTORA NIRVANA LTDA	9.450
CONSULTORES AMBIENTALES DEL CARIBE E.U.	83.858
CONSULTORIA INGENIERIA Y GESTION ORGANIZACIONAL	
EN LATINOAMERICA CIGLO SOCIEDAD EN COMANDITA	82.476
CONTACTAMOS OUTSOURCING S.A.S	576.630
CONTAJURI	26.448
CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL ATLANTICO	26.993
CORPORACION TRANSPARENCIA POR COLOMBIA	17.979
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE MEDIO AMBIENTE DE BARRANQUILLA DAMAB	32.241
DISTRITO ESPECIAL INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA	54.628
DIVIER JOSE MORENO RAMOS	20.031
ECO PLANET LTDA	19.140
ECOAMBIENTE LTDA	14.964
ECOVIDA SERVICIOS INTEGRALES	16.943
EDUIN SIERRA BLANCO	7.552
EDWARD MORENO RIOS	30.003
EFRAIN ALFONSO RODRIGUEZ TOBON	2.694
EMPRESA REGIONAL DE SERVICIOS PUBLICOS S.A. E.S.P.	51.887
ERNST & YOUNG SAS	48.720
ESTUDIOS PALACIOS LLERAS	25.591
FUNDACION AMBIENTALISTA PRORECURSOS NATURALES DEL ATLANTICO	104.360
FUNDACION AYUDA SOCIAL	40.600
FUNDACION UNIVERSIDAD DEL NORTE	114.093
GARZON SALINAS ASOCIADOS	7.540
GEOTECO LIMITADA	7.834
GUILLERMO IGNACIO CORTES SILVA	4.800
GUSTAVO ALBERTO SANCHEZ DOSMAN	12.299
GUSTAVO ARTURO MONGE	6.605
GUSTAVO CHAPARRO	2.560

HAY GROUP LTDA	52.432
HUMAN CAPITAL CONSULTING S.A.	17.400
INEICA LTDA	153.239
INGENIERIA DE PROYECTOS S.A.S	14.800
INGENIEROS CIVILES ESPECIALISTAS LTDA.	2.998
INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS (ICONTEC)	14.732
INSTITUTO GEOGRAFICO AGUSTIN CODAZZI	16.687
INSTITUTO HIDROLOGIA METEOREOLOGIA Y ESTUDIOS AMBIENTALES IDEAM	7.142
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD	1.969
INVESTIGACION EN PSICOLOGIA DEL CONSUMIDOR LTDA	6.757
JAVIER RAMIREZ GOMEZ	25.436
JOSE JUAN FRANCISCO HERNANDEZ ROA	7.146
JUAN ALFONSO MARTINEZ DONADO	277
JULIO CESAR DEL VALLE RUEDA	58.938
KPMG ADVISORY SERVICES LTDA	31.946
KPMG ASESORES .S.L	101.048
LABORATORIO MICROBIOLOGICO BARRANQUILLA LTDA	15.035
LABORATORIO MICROBIOLOGICO ORTIZ MARTINEZ LTDA	10.622
LABORATORIOS DE METROLOGIA	1.489
LEONARDO ANTONIO DI MARE PAREJA	1.825
LILIANA MARIA ALQUICHIRE ACEVEDO	25.219
LINCON JOSE MOSCARELA	369
LISIM INTERNATIONAL S.A.S	131.300
LUZ ELENA TORRES RODRIGUEZ	6.392
MEDICACIONES Y SERVICIOS DE MARKETINK LIMITADA	58.243
MUNICIPIO E GALAPA	2.725
ORGANISMO NACIONAL DE ACREDITACION DE COLOMBIA	7.250
PACHECO VEGA CONSULTORES LTDA	68.681
PADILLA SUNDHEIM ABOGADOS & CONSULTORES ESPECIALIZADOS E.U	58.000
PROXIMA S.A.S.	59.508
RICARDO ANAYA VISBAL	276.909
RICARDO ARIAS TRUJILLO	8.274
SAAVEDRA VALLEJO OSCAR ARMANDO	55.110
SAP COLOMBIA S.A.S	3.113.942
SENSORICA E INGENIERIA S.A.S	4.988
SERGIO ANDRES ORDOÑEZ	11.264
SERVICIO GEOLOGICO COLOMBIANO	1.429
SERVICIOS DE INGENIERIA Y AMBIENTE LIMITADA	400.163
STAFF LINE CONSULTORES S.A.S	6.399
SUELOS INGENIERIA L TDA.	93.646
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA	5.826
TOURING & AUTOMOVIL CLUB	2.320
UNION TEMPORAL CONSULTORES ASOCIADOS	242.724
VARGAS FERNANDEZ EWIN ALCIDES	183
VIVIANA MARGARITA CASTRO RIVERA	30
VOLUMED S.A.S	6.549
W.B. INGENIERIA DE PROYECTOS	9.512
 TOTAL	10.088.625

# Anexos al Informe de Gestión

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014  
(En miles de pesos Colombianos)

## GASTOS RELACIONES PUBLICAS

	<u>2014</u>
HELM BANK	47.045
BANCO CORPBCANCA	33.424
BANCOLOMBIA	26.785
TARUDIAZ S.A.S	24.480
CLUB LAGOS DEL CAUJARAL	19.664
FENALCO SECCIONAL ATLANTICO	9.860
RESTAURANTE LA VIANDA LTDA	7.336
CORPORACION CLUB ABC DE BARRANQUILLA	7.170
JULIA SERRANO MONSALVO	6.230
ELIXIR PHARMA S.A.S	5.643
NOVEDADES PUBLICITARIAS LAURA YOLIMA DIAZ	5.346
JHONATAN HUTCHISON HERRERA	5.120
MARCELA MARIA ALZAMORA DURAN	5.120
TRANSPORTES SAN CARLOS LTDA	3.705
CAJA DE COMPENSACION BARRANQUILLA	3.423
INVERSIONES T DURAN Y CIA S.A.S	2.844
MAC CENTER COLOMBIA S.A.S	2.358
FERNANDO NAVARRO ALVAREZ	2.343
HOTEL BARRANQUILLA PLAZA S.A,	2.205
SION TRADE S.A.S	2.115
COMFAMILIAR DEL ATLANTICO	1.876
PUBLICACIONES COMERCIALES LTDA	1.659
ARTURO ENRIQUE CAMPOS ZARATE	1.590
LUIS CARLOS VARELA VILLA	1.553
RICARDO ARIAS TRUJILLO	1.217
CORPORACION PARQUE CULTURAL DEL CARIBE	1.079
VIVIANA P AGUERA SARMIENTO	1.075
SUPERTIENDAS Y DROGERIAS OLIMPICA S.A,	919
GRAFICAS DEL LITORAL S.A.S	913
JOSE MANUEL CASTELLON CORREA	857
MARIA SOTO PUERTA	819
DISTRIBUIDORA CORDOBA S.A.S	770
PANIFICADORA ALWAYS FRESH S.A,S	601
LUZ MIR MENDOZA MONTALVO	500
TROPI-ICE S.A.S	469
NORYS CECILIA PINZON CASTRO	457
MARQUEZ RESTREPO LINA	400
ELIZABETH ROA OSORIO	205
DIGITAL PRINT LTDA	174
 TOTAL	 239.349

# Anexos al Informe de Gestión

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014  
(En miles de pesos Colombianos)

## PUBLICIDAD Y PROPAGANDA

	<u>2014</u>
BUSSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE BASC BARRANQUILLA	1.740
ORGANIZACIÓN RADIAL OLIMPICA	5.007
TPILLO AGENCIA DE PUBLICIDADY EVENTOS S.A.S	4.800
N & D COMUNICACIONES S.A.S	41.180
AMARILIS EL CARMEN GAMERO DONADO	5.489
VICTOR DANIEL HERRERA	1.126
JORGE MEDINA	1.819
MILDRED ELVIRA MARQUEZ	1.392
MONICA ESTHER BOLAÑO	1.229
CONSUELO BEATRIZ AMAYA HERNANDEZ	1.390
MARCO TULIO PEREZ QUINTERO	1.024
RUBY PULIDO	1.229
JUAN JOSE CANO	1.648
SERVICIOS ALIMENTICIOS LA VIANDA	466
PROMOCIONES DEPORTIVAS CUADRILATERO LTDA	2.000
DISTRIBUIDORA MYL	141
EDITORIAL GLOBO	5.800
GRUPO MEDIOS S.A.	3.580
INGRID PATRICIA CORREA CASTELLAR	1.229
TROPI-ICE S.A.S	757
PAULA MARIA RAMOS MORALES	11.264
GRUPO AVANCE Y EARROLLO	1.392
ALEX CAPELL	1.024
DELGIS SOFIA FLOREZ NAVARRO	7.308
SANTOS DE JESUS SUAREZ BADILLO	2.355
JORGE CURA AMAR	2.900
EDSON RAFAEL FORBES CASTILLO	1.024
EDWIN JAVIER NAVARRO BRAVO	819
CARLOS JULIO ARZUZA	3.686
HENRY FORERO JARAMILLO	14.745
ROBERTO BALLESTAS ARCINIEGAS	1.024
OSVALDO SAMPOYO COVO	11.000
RODOLFO VERGARA MUNARRIZ	1.024
CV NOTICIAS	4.030
COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO DE COMUNICACIONES SOCIALES DE LA COSTA ATLANTICA	46.278
CIA DE COMUNICACIONES BARRIOS GOMEZ LTDA. "MADRIGAL STEREO"	18.182
IMPRESORES LA LIBERTAD	70.630
MEJIA ASOCIADOS S.A	18.812
PRODUCCIONES MEDIA VISION & CIA LTDA.	29.232
PUNTO CARDINAL COMUNICACIONES S.A.S	16.288
EL TIEMPO	47.180
CARVAJAL INFORMACION S.A.S.	9.316
CARACOL S.A.	8.663
ALBERTO HERNANDEZ	717
OSCAR FORERO JARAMILLO	9.240
JAIME LOAIZA	1.024
FRANCISCO ALFREDO URRUCHURTO NAVARRO.	18.432
EDGARDO ENRIQUE DOMINGUEZ FLORIAN	1.024
NORBERTO TEJEDA RIQUET	3.686
GEOVANY ENRIQUE MONTERO MERCADO	1.229
MANGLO EMERSON BOVEA OROZCO	1.843
EL HERALDO	119.886

SONOVISTA PUBLICIDAD S.A.	3.588
EMISORAS A.B.C.	7.600
TELECARIBE LTDA	15.370
RADIO CADENA NACIONAL SA "RCN RADIO"	9.600
GRUPO MEDIOS S.A.	14.273
MC CAUSLAND	10.760
ACTUAL EDICIONES S.A.S	10.962
ZONACERO. INFO. S.A.S.	13.920
ALBERTO MUNIVE VANEGAS	1.450
MONICA PATRICIA LINDO DE LAS SALAS	8.223
NOVEDADES PUBLICITARIAS LAURA YOLIMA DIAZ	3.784
ANGELA LUCIA CHOPENERA AYCARDI	1.166
ANA MILENA LONDOÑO AGREDO	3.072
MARCELA MARIA ALZAMORA DURAN	1.024
ARTURO ENRIQUE CAMPOS ZARATE	15.780
VERSION LIBRE LTDA	2.000
FONDO DE EMPLEADOS DEL GRUPO EMPRESARIAL TRIPLE A "FONTRIPLEA"	1.049
D & N PUBLICIDAD LTDA	870
ETIQUETAS DE COLOMBIA S.A.S	1.624
NICAL IMPRESORES LTDA	334
PET DEL CARIBE S.A.	2.714
SUMINISTROS Y SERVICIOS DE LA COSTA LTDA	51.684
AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO AVIATUR S.A	2.784
DISTRIBUIDORA CORDOBA S.A.S	1.539
CAMARA DE COMERCIO DE BARRANQUILLA	25.000
GRAFICAS DEL LITORAL S.A.S.	278
TARUDIAZ S.A.S	588
ARBOL CASA S.A.S	1.740
 TOTAL	 781.079

# Anexos al Informe de Gestión

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014  
(En miles de pesos Colombianos)

## EROGACIONES REALIZADAS A TERCEROS SIN CONTRAPRESTACION

	<u>2014</u>
FUNDACION TRIPLE A	900.386
FONDO DE EMPLEADOS DEL GRUPO EMPRESARIAL TRIPLE A “FONTRIPLEA”	296.370
FUNDACION EDUCATIVA MADRE BUTLER	5.000
SUMINISTRO Y SERVICIO DE LA COSTA	17.306
FUNDACION RED PARA EL CARIBE COLOMBIANO	25.000
FUNDACION DIOS Y PUEBLO FUDIP	12.500
CORPORACION PARQUE CULTURAL DEL CARIBE	20.000
FUNDACION GRANITOS DE PAZ	10.000
FUNDACION PARA EL DESRROLLO DEL CARIBE FUNDESRROLLO	15.000
FUNDACION AMIGOS DE LA COMUNIDAD GOLDA MEIR	5.040
CAMARA DE COMERCIO DE BARRANQUILLA	15.000
GERMEN DE PAZ	6.500
SINDICATO DE TRABAJADORES DE LA SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE B/QUILLA SINTRATRIPLEA	59.000
CORPORACION AYUDEMOS	2.700
ASOCIACION PARA LA FORMACION DE EMPRESARIOS DEL CARIBE	2.700
COMISION ARQUIDIOSESANA DE MEDIOS	1.000
PARROQUIA SAN FRANCISCO JAVIER	1.000
FUNDACION FUTBOL CON CORAZON	10.000
	1.404.502

## Tabla GRI

### Enfoques de Gestión

Índice de contenidos enfoque de gestión		Respuesta directa: Tema material/ubicación
<b>Información sobre el enfoque de gestión dirección-desempeño económico -EC</b>		
Aspectos	Desempeño económico	Capítulo: Situación financiera de la Empresa
	Presencia en el mercado	Capítulo: Nuestra Organización
	Impacto económico indirecto	Capítulo: Sostenibilidad Empresarial/ Fundación Triple A
<b>Información sobre el enfoque de gestión dirección- desempeño ambiental -EN</b>		
Aspectos	Materiales	Capítulo: Gestión institucional/ Gestión hacia el medio ambiente
	Energía	
	Agua	
	Biodiversidad	
	Emisiones,efluentes y residuos	
	Productos y servicios	
	Cumplimiento normativo	
	Transporte	
	General	
<b>Información sobre el enfoque de gestión- Derechos Humanos-HR</b>		
Aspectos	Prácticas de inversión y compras	Capítulo: Gobernanza. Ética e Integridad/Compromiso empresarial en Derechos Humanos
	No discriminación	
	Libertad de asociación y convenios colectivos	
	Abolición de la explotación infantil	
	Prevención del trabajo forzoso y obligatorio	
	Prácticas de seguridad	
	Derechos de los indígenas	
	Evaluación	
	Medidas correctivas	
<b>Información sobre el enfoque de gestión- Sociedad-SO</b>		
Aspectos	Comunidad	Capítulo: Sostenibilidad Empresarial/ Compromiso con la Sociedad
	Corrupción	Ver política de Transparencia: <a href="http://www.aaa.com.co/aaa/docs/politica_de_transparencia.pdf">http://www.aaa.com.co/aaa/docs/politica_de_transparencia.pdf</a>
	Política Pública	Tabla GRI: Indicadores de desempeño SO6 (política pública)
	Cumplimiento normativo	Tabla GRI: Indicadores de desempeño SO8
<b>Información sobre el enfoque de gestión- Responsabilidad sobre producto -PR</b>		
Aspectos	Salud y seguridad del cliente	Capítulo: Gestión Institucional/ Enfoque al cliente/Seguridad del cliente y calidad del agua
	Comunicaciones de marketing	Capítulo: Gestión Institucional/ Enfoque al cliente
	Privacidad del cliente	Capítulo: Gestión Institucional/ Enfoque al cliente
	Cumplimiento normativo	Capítulo: Gestión Institucional/ Enfoque al cliente

Indicadores de Desempeño

Indicador	Descripción del indicador	Respuesta
<b>Desempeño económico</b>		
G4-EC1	Valor distribuido a grupos de interés	Capítulo: Gestión Institucional
G4-EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la Organización debido al cambio climático.	Capítulo: Gestión Institucional/ Gestión hacia el medio ambiente/Cambio climático
G4-EC3	Cobertura del plan definido de beneficios obligatorios de la Organización.	En los asuntos relacionados con jubilación y pensión por vejez, Triple A acoge plenamente lo establecido en la normatividad colombiana .
G4-EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	N/A
<b>Presencia en el mercado</b>		
G4-EC5	Relación entre el salario inicial y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas, desglosada por género.	Capítulo: Gestión Institucional/Las personas. Se complementa señalando que en Triple A sólo una de sus empleadas recibe el salario mínimo legal vigente. El promedio general de los salarios de la Organización está por encima de la media legal vigente.
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	Capítulo: Gestión Institucional/ Las personas/Distribución de empleados directos
<b>Consecuencias económicas indirectas</b>		
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicio.	Capítulo: Enfoque al cliente/Mantenimiento preventivo y correctivo del alcantarillado/ Plan de reposición de redes
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos, incluido la extensión de los impactos.	Capítulo: Sostenibilidad Empresarial/ Recursos económicos destinados a la sociedad y el medio ambiente.
<b>Prácticas de adquisición</b>		
G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	Triple A realiza el 90 por ciento de las compras totales a proveedores locales.
<b>Desempeño ambiental</b>		
<b>Materiales</b>		
G4-EN1	Materiales por peso y volumen.	Capítulo: Gestión Institucional/ Gestión hacia el medio ambiente/ Gestión de residuos peligrosos y no peligrosos y gestión de materiales
G4-EN2	Porcentaje de materiales usados que son reciclados.	Capítulo: Gestión Institucional/ Gestión hacia el medio ambiente/Gestión de residuos peligrosos y no peligrosos
<b>Energía</b>		
G4-EN3	Consumo de energía en la Organización.	Capítulo: Gestión Institucional/ Gestión hacia el medio ambiente/Gestión adecuada de los recursos/Consumo de energía
G4-EN4	Consumo de energía por fuera de la Organización.	Capítulo: Gestión Institucional/ Gestión hacia el medio ambiente/Gestión adecuada de los recursos/Consumo de energía
G4-EN6	Reducciones en el consumo de energía.	Carta de la Junta Directiva y del gerente general. Capítulo: Gestión Institucional/ Gestión hacia el medio ambiente/Gestión integral del agua
G4-EN7	Reducción en requerimiento de energía de productos y servicios.	Capítulo: Gestión Institucional/logros 2014

Agua		
G4-EN8	Consumo de agua total por fuente.	Capítulo: Gestión Institucional/ Gestión hacia el medio ambiente/Consumo por captaciones (en hm <sup>3</sup> /año)
G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Capítulo: Gestión Institucional/ Gestión hacia el medio ambiente/Cambio climático
G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	No aplica por la la manera como se realiza la operación del negocio
Biodiversidad		
G4-EN11	Descripción de terrenos/aguas adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alta valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	Capítulo: Gestión Institucional/ Gestión hacia el medio ambiente/Biodiversidad
G4-EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alta valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	Capítulo: Gestión Institucional/ Gestión hacia el medio ambiente/Biodiversidad
G4-EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	Capítulo: Gestión Institucional/ Gestión hacia el medio ambiente/Biodiversidad
G4-EN14	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	Capítulo: Gestión Institucional/ Gestión hacia el medio ambiente/Biodiversidad
Emisiones		
G4-EN15	Gases efecto invernadero (Alcance 1).	No se ha realizado inventario de las emisiones de gases efecto invernadero.
G4-EN16	Energía indirecta gases efecto invernadero (Alcance 2).	Sin embargo, en el marco de la gestión ambiental, se adelanta la medición de consumos energéticos y emisión de gases en el relleno sanitario y Parque Ambiental Los Pocitos.
G4-EN17	Energía indirecta gases efecto invernadero (Alcance 3).	
G4-EN20	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono.	Triple A no utiliza este tipo de sustancias en su operación; cumple con la normatividad exigible en cuanto a disposición y manejo de equipos de refrigeración y de extinción de incendios dispuestos en sus instalaciones.
G4-EN21	NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> y otras emisiones significativas al aire.	No se tienen mediciones al respecto

Efluentes y residuos		
G4-EN22	Vertidos totales de aguas residuales, por su calidad y destino.	No se realiza ningún tipo de vertido diferente a los propios del negocio.
G4-EN23	Peso total de residuos, por tipo y método de disposición.	Capítulo: Gestión Institucional/ Gestión hacia el medio ambiente/ Gestión de residuos peligrosos y no peligrosos y gestión de materiales
G4-EN24	Número total y volumen de derrames significativos.	Durante el año 2014 no se presentaron derrames de materiales o sustancias químicas, por tanto, no se generaron residuos peligrosos asociados a estos eventos.
G4-EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	Capítulo: Gestión Institucional/ Gestión hacia el medio ambiente/Respel
G4-EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la Organización informante.	Capítulo: Gestión Institucional/ Gestión hacia el medio ambiente/Biodiversidad
Productos y Servicios		
G4-EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	Capítulo: Gestión Institucional/ Gestión hacia el medio ambiente/Gestión de riesgos e impactos ambientales en 2014
G4-EN28	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	Triple A cuenta con EDARES, pero las aguas residuales que son tratadas no son reutilizadas sino que son vertidas a cuerpos de agua.
Cumplimiento Regulatorio		
G4-EN29	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Durante el periodo de reporte no se recibieron multas, sanciones, entre otras, relacionadas con temas ambientales como resultado del desarrollo de sus actividades.
Transporte		
G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la Organización, así como del transporte de personal.	Capítulo: Gestión Institucional/ Gestión hacia el medio ambiente/transporte
General		
G4-EN31	Desglose de los gastos e inversiones para la protección del medio ambiente.	Capítulo: Gestión Institucional/ Gestión hacia el medio ambiente/ Recursos económicos destinados a la sociedad y el medio ambiente

## Evaluación ambiental de los proveedores

G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	En el 2014 Triple A incluyó en el sistema de gestión los criterios ambientales, económicos y sociales que deben cumplir los proveedores de la Organización (procedimiento DC 26). En el año 2015 la Organización prevé adelantar el proceso de evaluación de proveedores, cuyos resultados será posible reportarlos en el año que corresponda a esta gestión.
G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto.	Capítulo: Gestión Institucional/ Gestión hacia el medio ambiente

## Mecanismos de reclamación ambiental

G4-EN34	Número de quejas sobre impactos ambientales reportadas, revisadas y resueltas a través de mecanismos formales de denuncia.	No se recibieron quejas sobre impactos ambientales ocasionados por la operación.
---------	--	--

## Desempeño Social

### Prácticas laborales y trabajo digno

#### Empresa

G4-LA1	Número total de empleados, tasa de nuevos empleados y rotación de empleados desagregado por edad, género y región.	Capítulo: Gestión Institucional/ Las personas/Distribución de empleados directos
G4-LA2	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Capítulo: Gestión Institucional/ Las personas/beneficios sociales para empleados
G4-LA3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	Capítulo: Gestión Institucional/ Las personas/Rotación

### Relaciones entre los trabajadores y la Dirección

G4-LA4	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Según la legislación colombiana ya no es un requisito dar un preaviso cuando hay retiro del cargo, bien por parte del empleador o el empleado. Sin embargo, en Triple A, el empleado llega a un acuerdo con el jefe directo para definir el momento más oportuno de su retiro a fin de no afectar el proceso o actividad bajo su responsabilidad como también para hacer efectiva del cargo.
--------	---	--

## Salud y Seguridad en el trabajo

G4-LA5	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	Capítulo: Gestión Institucional/ Las personas/Seguridad Industrial y Salud Ocupacional
G4-LA6	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género.	Capítulo: Gestión Institucional/ Las personas/Seguridad industrial y Salud ocupacional
G4-LA7	Trabajadores con alta incidencia o alta riesgo de enfermedad relacionado con su ocupación.	Capítulo: Gestión Institucional/ Las personas/Seguridad industrial y Salud ocupacional
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Capítulo: Gestión Institucional/Las personas/acuerdos con el sindicato

<b>Capacitación y educación</b>		
G4-LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado, por género y desglosado por categoría de empleado.	Capítulo: Gestión Institucional/ Las personas/formación
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Capítulo: Gestión Institucional/ Las personas/formación
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por género.	Capítulo: Gestión Institucional/ Las personas/formación
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>		
G4-LA12	"Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad"	Capítulo: Gobernanza, ética e integridad
<b>Igualdad de retribución entre mujeres y hombres</b>		
G4-LA13	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Los salarios base se determinan por el cargo que ocupa la persona, no se hace diferenciación de género
<b>Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores</b>		
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	Triple A exige al ciento por ciento de sus proveedores las obligaciones exigidas por la ley colombiana con respecto a seguridad social y parafiscales de sus empleados.
G4-LA15	Impactos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	Triple A desarrolla un plan de relacionamiento con los proveedores con el fin de informar y actualizar sobre las mejores prácticas laborales. Asimismo, en todos los contratos con terceros, se incluyen cláusulas relativas a derechos humanos, que como asunto relevante de la Organización, incluye prácticas laborales en coherencia con los estándares internacionales que orientan la responsabilidad social de Triple A, como son la ISO 26000 y principios de Pacto Global en su condición de adherencia a éste.
<b>Mecanismos de reclamación sobre prácticas laborales</b>		
G4-LA16	Número de quejas sobre impactos laborales reportadas, revisadas y resueltas a través de mecanismos formales de denuncia.	En 2014 en Triple A no se presentaron reclamaciones sobre prácticas laborales a través de los mecanismos formales de reclamación.
<b>Derechos Humanos</b>		
<b>Inversión</b>		
G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	En todos los contratos con terceros, se incluyen cláusulas relativas a derechos humanos, en coherencia con los estándares internacionales que orientan la responsabilidad social de Triple A, como son la ISO 26000 y principios de Pacto Global. Política de responsabilidad social.
G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados	Capítulo: Sostenibilidad Empresarial/ Compromiso Empresarial en Derechos humanos

Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos		
G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	En 2014, en Triple A no se presentaron reclamaciones sobre violaciones en Derechos humanos a través de los mecanismos formales de reclamación.
Sociedad		
Comunidades locales		
G4-SO1	Porcentaje de operaciones con implementación de mecanismos de participación local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo.	Capítulo: Sostenibilidad Empresarial/ Compromiso con la Sociedad
G4-SO2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales	En la gestión de 2014 no se presentaron efectos negativos significativos en las comunidades locales
Lucha contra la corrupción		
G4-SO3	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	En el 2014 se adelantó la identificación de los riesgos asociados al negocio que incluye riesgos de corrupción. Acción que ha derivado en la formulación de planes de acción en tal sentido. Así también, la Organización tiene definidos y procedimientos para prevenir y evitar la ocurrencia de algún hecho de corrupción.
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	Capítulo: Gobernanza/Ética e integridad
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	No se presentaron casos de corrupción en la Organización en 2014
Política pública		
G4-SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario	Triple A no hace aportes financieros ni en especie a partidos o a instituciones políticas.
Prácticas de competencia desleal		
G4-SO7	Número de procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Triple A el año de reporte no tuvo ningún procedimiento legal por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.
Cumplimiento regulatorio		
G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	En 2014 no se presentaron multas o sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.
Evalación de la repercución social de proveedores		
G4-SO10	Impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas	En 2014 no se presentó ninguna repercusión negativa en las comunidades locales que son cubiertas por la operación de Triple A.
Mecanismos de reclamación por impacto social		
G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	En 2014 no se presentó ninguna repercusión negativa en las comunidades locales

Responsabilidad sobre producto		
Salud y seguridad de los clientes		
G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	Capítulo: Gestión Institucional/Enfoque al cliente/Seguridad del cliente y calidad del agua
G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes	No aplica por la operación del negocio
Etiquetado de productos y servicios		
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	Capítulo: Gestión institucional/Enfoque al cliente/Mejorando el servicio al cliente
Comunicaciones mercadotecnia		
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, entre otras la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	En 2014, en Triple A no se presentaron casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia. La Organización aplica de manera íntegra los lineamientos de su política de marketing responsable. Puede ser consultada en <a href="http://www.aaa.com.co/buenas_practicas">http://www.aaa.com.co/buenas_practicas</a>
Privacidad de los clientes		
G4-PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	En 2014, en Triple A no se presentaron reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de los clientes. En este sentido Triple A, ha constituido una política de Tratamiento de datos personales que puede ser consultada en: <a href="http://www.aaa.com.co/aaa/docs/gc_1_pol_tratamiento_datos_personales.pdf">http://www.aaa.com.co/aaa/docs/gc_1_pol_tratamiento_datos_personales.pdf</a>
Cumplimiento Regulatorio		
G4-PR9	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios	En 2014 no se presentaron multas o sanciones no monetarias por incumplimiento en relación al suministro y el uso de productos y servicios
Indicadores propios		
	I+D+I	Sostenibilidad Empresarial/Programa Innova



# Encuesta de evaluación Informe Integrado de Gestión y Sostenibilidad Triple A

Para Triple A sus consideraciones son fundamentales para avanzar en la definición y la calidad del contenido de su Memoria de Sostenibilidad. Esta información será tenida en cuenta en el proceso de elaboración de la publicación para la vigencia 2015.

1. ¿Usted a qué grupo de interés de Triple A pertenece?

- a. Accionista
- b. Cliente
- c. Comunidad
- d. Proveedor-contratista
- e. Autoridades
- f. Empleado
- g. Gremios

2. ¿Qué le motivó a leer este informe?

- a. Interés académico
  - b. Interés laboral
  - c. Buscar respuestas sobre un tema en particular
- ¿Cuál tema?

- 
- d. Para hacer comparativos con otras empresas
  - e. Otra razón
- ¿Cuál razón?
- 

3. ¿Cuál (es) capítulo (s) consultó?

- a. Declaración del Gerente General
- b. Presentación del Informe Integrado de Gestión 2013
- c. Perfil de la empresa
- d. Sostenibilidad
- e. Gobierno y transparencia
- f. Innovación y resultados
- g. Las personas
- h. Enfoque al cliente
- I. Medio ambiente
- j. Compromiso con la sociedad

4. ¿Cómo calificaría la claridad de los contenidos de la Memoria de Sostenibilidad en los capítulos consultados?

- a. Muy clara
- b. Clara
- c. Poco clara
- d. Confusa

5. ¿Usted considera que la información presentada en cada capítulo es suficiente?

- a. Sí (suficiente)
- b. No (insuficiente)

6. ¿Usted considera que en general esta Memoria de Sostenibilidad de Triple A es:

- a. Excelente
- b. Buena
- c. Regular
- d. Deficiente

7. ¿Usted considera que la información que se incluyó en este informe es equilibrada y transparente?

- a. Sí
- b. Un Poco
- c. No

8. ¿Usted considera que existen asuntos importantes que no se incluyeron en la Memoria de Sostenibilidad?

- a. Sí
  - b. No
- ¿Cuáles?
- 

9. A usted, ¿qué temas le gustaría conocer en la próxima Memoria de Sostenibilidad de Triple A?

---

10. ¿A usted le pareció acertada la manera de comunicar la Memoria de Sostenibilidad de Triple A?

- a. Sí
  - b. Un Poco
  - c. No
- ¿Alguna sugerencia?
- 

11. ¿Usted cómo cree que este informe de sostenibilidad puede mejorar?

---

12. ¿Usted recomendaría a alguien leer este Informe?

- a. Sí
  - b. No
- ¿Por qué?
-

**Coordinación General:**

Secretaría General  
Gerencia Administrativa  
Jefatura de Responsabilidad Social

**Concepto y Producción:**

Dirección de Comunicación Grupos de Interés

**Diseño Gráfico y Diagramación:**

Árbol Casa S.A.S.

**Fotografías:**

Emilio Yidi  
Fernando Barceló  
Marcela McCausland

Barranquilla, Colombia  
Marzo 2015



***www.aaa.com.co***

